

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS
GERENCIALES DEL GOBIERNO REGIONAL EN LA CIUDAD DE
CAJAMARCA 2016**

TESIS

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Bachilleres:

Karen Janneth Cabellos Moreno

Deysy Margot Flores Salirrosas

Asesor:

Lic. César Antonio Arana Bazán.

Cajamarca – Perú

Septiembre – 2017

COPYRIGHT © 2017 by

KAREN JANNETH CABELLOS MORENO

DEYSY MARGOTH FLORES SALIRROSAS

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL**

**EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS
COLABORADORES GERENCIALES DEL GOBIERNO REGIONAL
EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA – 2016**

Presidente: Eco. Víctor Raico Arce

Secretario: Eco. Nelson Mendo Chávez

Vocal: Lic. César Antonio Arana Bazán

Asesor: Lic. César Antonio Arana Bazán

A:

La presente tesis va dedicada a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortificar mi corazón, por darme las fuerzas para seguir adelante e iluminar mi mente, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por ser el apoyo fundamental en todo lo que soy, quienes han sabido formarme con buenos sentimientos y valores, Por su sacrificio en algún tiempo incomprendido. Por su ejemplo de superación inalcanzable por su comprensión y confianza y su incondicional apoyo.

A mi hermana que siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo, muchas veces orientándome en el lugar de madre.

En general a toda mi familia por brindarme su apoyo y cariño, y por compartir buenos y malos momentos.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos, hicieron de esta experiencia una de las mejores y una de las más especiales en mi vida.

Karen Janneth. Cabellos Moreno

A:

Principalmente dedico este trabajo a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, y a la vez llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional que me ha permitido ser una persona de bien.

A mi padre quien con su amor y consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional, por el valor mostrado para salir adelante.

A mis hermanas(os) quienes me acompañaron y me dieron fuerza para no dejarme vencer ante cualquier obstáculo.

Deisy Margot Flores Salirrosas.

AGRADECIMIENTO

Dios, gracias a tu amor y bondad, nos permitiste sonreír ante todos nuestros logros, esta tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y por permitir que este sueño se haga una realidad, a nuestros padres por su apoyo y dedicación hacia nosotras

También agradecer a nuestro profesor y Asesor: Lic. César Antonio Arana Bazán quien con su apoyo y su esfuerzo ha logrado que podamos terminar este logro con éxito.

A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo por los conocimientos brindados de cada uno de sus docentes nos ayudaron en nuestra formación profesional.

RESUMEN

El presente estudio de investigación evaluó el estrés laboral en los Funcionarios Gerenciales del Gobierno Regional en la Ciudad de Cajamarca. Dicho estrés laboral podría estar ocasionando baja productividad en ellos, y estar repercutiendo en las interacciones interpersonales entre los clientes internos y externos (ciudadanos) de dicha institución.

En el siguiente estudio de investigación se planteó el objetivo principal de: Evaluar los factores que influyen en los índices de estrés laboral en los funcionarios gerenciales del Gobierno Regional en la ciudad de Cajamarca. Para lo cual se formuló como hipótesis, los altos índices de estrés laboral en dichos funcionarios del Gobierno Regional de esta ciudad. El presente estudio de investigación se realizó, tomando en cuenta que existen escasos antecedentes del mismo, pero si considerando estudios previos de investigación en cuanto a medición de niveles de estrés en otras instituciones, además de incluir todas las bases teóricas que sustentan dicha investigación.

Luego de haber concluido la presente investigación, se comprobó que se cuenta con índices de estrés laboral altos en los funcionarios públicos del Gobierno Regional en la ciudad de Cajamarca, para tal fin se desarrolló una investigación de carácter descriptivo y no experimental, de tal forma que se pudo conocer la realidad de la misma en un periodo determinado de tiempo.

Asimismo, es importante señalar que dentro de la presente investigación se presentó un instrumento de evaluación para medir el estrés laboral en los trabajadores, dicho instrumento permitió medir los niveles de estrés en los trabajadores de dicha institución.

Finalmente, se tiene el convencimiento que los resultados de la presente investigación, permitieron determinar los niveles de estrés laboral en los funcionarios de dicha institución, y que dicha evaluación permitirá establecer una línea base para desarrollar un plan de manejo de estrés, que se vea reflejado en mejorar la productividad de los mismo.

ABSTRACT

The present research study is about work stress in the Regional Government Management Offices in the City of Cajamarca.

Stress could be causing low productivity in workers, and be replicating in the interaction with internal and external clients (citizens) of the institution.

The present research has as main objective, to evaluate the factors that influence in the indices of work stress in the managers of the Regional Government in the city of Cajamarca, these research has hypothesis, "high rates of work stress in the Regional Government's managerial staff in the city of Cajamarca, considering previous research studies related to the measurement of stress in other institutions, in addition to the different theories that support this research.

The present research project, tried to prove that “the indices of work stress are high in the public officials of the Regional Government in the city of Cajamarca”, for this purpose the present investigation was developed in a descriptive and non-experimental way, to know the reality in a Period of time.

In addition, it is important to point out that in this project an instrument was used for evaluation and to measure the indices of work stress in the workers of this institution

Finally, we are convinced that the results of the present investigation, helped us to determine the levels of work stress in the mentioned officials, to later develop a plan of stress management in that institution and to improve its productivity.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN1

1.1.Planteamiento del problema de investigación.....2

1.2.Enunciado del problema.....3

1.3.Objetivos3

1.4. Justificación de la investigación3

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO5

2.1. Antecedentes de investigación6

2.2. Bases teóricas8

2.3.Definición de términos básicos18

2.4. Hipótesis de investigación18

2.5. Definición operacional de variable19

CAPÍTULO III. METODO DE INVESTIGACIÓN21

3.1. Tipo de investigación22

3.2. Diseño de investigación22

3.3. Población, muestra y unidad de análisis23

3.4. Instrumento de recolección de datos24

3.5. Procedimiento de recolección de datos27

3.6. Análisis de datos27

3.7. Consideraciones éticas27

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	29
4.1. Análisis de resultados.....	30
4.2. Discusión de resultados.....	43
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
5.1. Conclusiones	45
5.2. Recomendaciones.....	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	50

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

1. Problema de investigación

1.1. Planteamiento del problema de investigación

La Organización Mundial de la Salud, junto a la Organización del Trabajo y el Estrés (2004) mencionan que hoy en día se reconoce que el Estrés Laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las cuales trabajan. Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo. Dicho estrés puede ser ocasionado por problemas domésticos o laborales.

Por lo anteriormente expuesto, el estrés laboral actualmente se presenta debido a la demanda de trabajo existente en los sectores privado y estatal, dicho estrés es causado por el excesivo y muchas veces incomprensible trabajo, que representa una amenaza para la salud de los trabajadores y, como consecuencia repercute en los resultados de las empresas y/o instituciones.

Es importante contar con mecanismos para afrontar el estrés laboral como objetivos, normas y políticas en las organizaciones, pero antes de implementar cualquier tipo de programa de manejo de estrés laboral, es fundamental contar con una línea de base, la cual nos permita identificar los signos de estrés laboral.

Para el presente estudio de investigación, se necesita identificar cuáles son los signos de estrés en los funcionarios Gerenciales del Gobierno Regional en la Ciudad de Cajamarca, ya que el problema fundamental radica en que dichos funcionarios por el mismo cargo que desempeñan, y por el grado de responsabilidad que mantienen, podrían estar alcanzando altos niveles de estrés que podrían repercutir en su salud y productividad.

Hoy en días las empresas implementan diferentes tipos de tecnología para automatizar sistemas operacionales, sin embargo, nos encontramos en una época donde los objetivos no se alcanzan no precisamente porque los trabajadores desarrollen o no su trabajo de manera eficiente, sino porque existen otros factores como el estrés laboral que los limitan en alcanzar sus metas personales y organizacionales. Este es el verdadero problema que enfrentan hoy en día las organizaciones.

1.2. Enunciado del problema

¿Existen signos de estrés laboral en los Funcionarios Gerenciales del Gobierno Regional en la Ciudad de Cajamarca durante el año 2016?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Evaluar los signos que influyen en el estrés laboral en los funcionarios gerenciales del Gobierno Regional en la ciudad de Cajamarca.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar signos que ocasionan el estrés laboral, y su relación con de los funcionarios gerenciales del Gobierno Regional en la ciudad de Cajamarca.
- Examinar los signos de estrés laboral en los funcionarios gerenciales a través de los factores causantes.

1.4. Justificación de la investigación

Cabe mencionar que el mundo organizacional se desarrolla cada vez más y al mismo tiempo se torna más exigente. Es por tal motivo que las instituciones laborales en nuestro país, así como el gobierno regional en la ciudad de Cajamarca, no se escapan de este fenómeno, viéndose en muchos casos sometido a exigentes demandas por parte de los clientes internos y externos de la institución, sin encontrar alternativas para superarlo.

El estrés laboral existe en todas las organizaciones del mundo, convirtiéndose en una de las principales causas de baja productividad en los trabajadores. Dicha problemática en las organizaciones de nuestra localidad no es la excepción, por tal motivo es necesario e importante estudiar dicho fenómeno y para conocer los principales factores y niveles de estrés en los funcionarios gerenciales del gobierno regional en la ciudad de Cajamarca, esto por considerarlo un sector de relevancia en nuestra localidad.

La presente investigación, permitirá proponer oportunidades de mejora en la gestión de dichas autoridades públicas, esto identificando inicialmente los principales factores de estrés laboral, para luego otorgar

recomendaciones que colaboren en una gestión eficiente por parte de dichas autoridades.

Es por lo expuesto anteriormente y considerando que el estrés laboral repercute en los resultados de todas las empresas e instituciones en general, es de suma importancia identificar cuáles son los niveles de estrés laboral en los funcionarios gerenciales del gobierno regional en la ciudad de Cajamarca.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

Acorde a los antecedentes de la presente investigación que mayor se ajustan al presente estudio de investigación, se logró obtener la siguiente tesis titulada: Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2, cuyos autores son: Ivonne del Pilar Díaz Reátegui, Karin Jissenia Gaviria Torres, quienes plantearon el siguiente objetivo de investigación en el año 2013, Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto, en dicho estudio se aplicó el método de investigación de tipo descriptivo, para luego anunciar las siguientes conclusiones:

El 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral.

Es en el servicio de emergencia en donde se genera con mayor frecuencia el estrés laboral, el 11.7% de los enfermeros que trabajan en este servicio identifican ciertas situaciones o factores causantes de estrés, haciéndolos vulnerables a presentar frecuentemente estrés laboral y en consecuencia disminuyendo el nivel de desempeño profesional.

En el 28.3% de la población de estudio el estrés laboral y el desempeño profesional están relacionados significativamente.

Adicionalmente a los resultados del estudio descrito anteriormente, se revisó la presente investigación denominada: “El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Taraco, cuya autora es la bachiller en Administración de Empresas Julia Ticona Mamani, quien como objetivo general de investigación, en el año 2015, plantea determinar el estrés y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, dicho estudio cuenta con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo descriptivo, el cual muestra las siguientes conclusiones:

Los trabajadores de la institución presentan estrés que influyen en el rendimiento laboral de los mismos, debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 35% consideran que casi siempre le produce estrés los cambios tecnológicos implementados y por implementarse, el 60% consideran que a veces las relaciones que mantiene con los compañeros y jefes es conflictiva y el 30% consideran que solo a veces es adecuado ambiente donde laboran.

Referente al nivel de estrés laboral los trabajadores de la Municipalidad en su mayoría presentan un nivel de estrés marcado con un 33% según los resultados que se muestra en la tabla N° 1 de las dimensiones: relacionados con la apatía y desmotivación hacia sus trabajos, el tiempo para realizar las actividades y cansancio al concluir sus trabajos. Mientras que el desempeño individual es bajo según: las dimensiones de motivación, capacitación que brinda la institución y habilidades y destrezas.

Respecto a las características individuales, se llegó a la conclusión, que el 60% revela que los trabajadores hacen uso de sus capacidades en el

desarrollo de sus actividades como se muestra en la tabla N° 8; el 50% manifiesta que tiene conocimiento técnico para competir en su área de trabajo tal como se muestra en la tabla N° 9 y éstas tienen una influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo como se presenta en la tabla N°12 con una representación de 55% que manifiesta que solo a veces cumple con los objetivos en su área de trabajo en el tiempo establecido, en las tablas y gráficos números 18 y 19 en las cuales se observa que el 40 % afirman que solo a veces son asignadas las labores de acuerdo a sus habilidades y/o destrezas y el 45% da a conocer que a veces cumplen eficaz y eficientemente su jornada de trabajo.

Además del estudio anterior, se pudo tener acceso al siguiente estudio de investigación denominado: Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes Cubanos de Enseñanza Primaria, cuya autora es Arlene Oramas Viera, quien como objetivo de investigación, en el año 2013, planteo lo siguiente: Detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout en personal docente cubano de enseñanza primaria, en dicho estudio se aplicó el método de investigación de tipo descriptivo, con un diseño transversal para luego anunciar las siguientes conclusiones:

Los principales estresores son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficiente recurso para el trabajo.

El grupo de docentes estudiado presenta una alta frecuencia de estrés laboral, 88.2%, fundamentada en síntomas de estrés y una vivencia de estar estresados en su trabajo.

Asimismo, del estudio anterior se logró obtener acceso al siguiente estudio de investigación: “Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz”, de la que tenemos como autora Deleana Batista Espinoza, en la cual tenemos como objetivo de investigación en el año 2010, determinar el impacto que tiene el Estrés Laboral sobre el desempeño en el trabajo. En dicho estudio se aplicó el método de investigación de tipo descriptivo, llegando a las siguientes conclusiones:

El estrés es un tema que cada día adquiere mayor interés, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, a su frecuencia aparición, a la fuerte intensidad con que se presentan, a los efectos nocivos que producen en el organismo en la parte física y mental, a los cambios que provoca el comportamiento, el estrés se ha convertido en un factor muy importante hoy en día dentro de la mayoría de las empresas.

El estrés en el entorno laboral presenta una amenaza para la salud de los trabajadores, a la actividad y al rendimiento del trabajador. Esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas.

2.2. Bases teóricas

El presente estudio de investigación se centró en determinar los signos de estrés laboral en los funcionarios gerenciales del Gobierno Regional de Cajamarca, resulta fundamental conocer la definición de estrés.

En primer lugar cuando nos referimos al Gobierno Regional, tomamos la Ley N° 27867: Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, que en sus Artículos 1,2, 3 y 4 establece las disposiciones generales de los gobiernos regionales definiéndolos de la siguiente manera:

Continuando con el desarrollo del presente marco teórico La Historia del estrés empieza en la década de 1930, cuando Hans Selye –hijo del cirujano austriaco Hugo Selye–, observó que todos los enfermos a quien estudiaba, independientemente de la enfermedad que padecieran, presentaban algunos signos de estrés como: fatiga, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras posibles sintomatologías. Por ello, Selye llamó a este conjunto de signos el síndrome de estar enfermo.

Asimismo, siguiendo con la definición de estrés, encontramos diferentes autores que nos dan un lineamiento en cuanto a este tema, teniendo por ejemplo a la literatura científica, que nos indica que el estrés implica cualquier factor que actúe interna o externamente al cual se hace difícil adaptar y que induce un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de él mismo y con su ambiente.

El término estrés proviene de la física, hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse y fue adoptado por la psicología, pasando a denominar al conjunto de signos estresantes tales como: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras (Selye, 1956)

Del mismo modo, Stephen Williams y Lesley Cooper, señala que el estrés daña a las personas y a sus organizaciones. Puede afectar a los individuos de todas profesiones, edades, sin importar sexo, nacionalidad, antecedentes educativos o rol. Se estima que durante un año el estrés relacionado con el trabajo afecta cuando menos a un tercio de la fuerza laboral, esto representa para las organizaciones un costo alto en la economía al año, debido a la falta de productividad. El estrés se ha vinculado con una amplia variedad de enfermedades. (williams & cooper, 2004)

Robbing, (2013) menciona que el estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante. Aunque el estrés suele analizarse en un contexto negativo no necesariamente es algo malo en sí mismo; también tiene un valor positivo cuando ofrece una ganancia potencial representa una oportunidad.

Según el psicólogo J. Grau (2005) el estrés actúa como un proceso orientador y regulador de la actividad, con un carácter reflejo, psicofisiológico por su naturaleza y social por su determinación que puede tener efectos positivos (eustres) o negativos (diestrés) en la salud y el bienestar.

Por lo general, pensamos que el estrés es siempre algo negativo, que genera efectos negativos en la persona. No obstante, existen dos tipos de estrés uno de ellos recibe el nombre de eustrés. Se trata de un estrés positivo que nos hace sentirnos vivos y ver la vida como algo excitante. El eustrés

sucede cuando tenemos retos a los que nos enfrentamos con entusiasmo, cuando luchamos por alcanzar una meta, cuando tenemos una razón para levantarnos por la mañana. Sin todo eso, la vida empieza a parecer vacía y sin sentido.

El segundo es denominado diestres o estrés negativo, se produce cuando nuestra capacidad de respuesta se ve superada por un estímulo negativo. Y si la situación se prolonga en el tiempo, llega el estrés negativo crónico, con todas sus consecuencias. Una misma situación, un mismo estímulo, nunca es igual de estresante para dos personas diferentes, por lo que la verdadera clave del estrés no es tanto qué nos ocurre sino cómo nos sentimos ante lo que nos ocurre o cómo reaccionamos.

2.2.1. Signos del estrés.

Asimismo, el autor Stephen Williams y Lesley Cooper (2004), nos da a conocer los siguientes signos; los signos son la manifestación externa del estrés.

Apariencia personal alterada: falta cuidado en la apariencia personal, aspecto deplorable, apariencia de cansancio, actitud de nerviosismo, temor, aspecto agitado.

Hábitos alterados: comer más, comer menos, beber más, fumar más, aumento de ausencias, mayor propensión a los accidentes.

Conducta alterada: irritabilidad, agresión, cambios repentinos en el estado de ánimo, concentración deficiente, capacidad deficiente para tomar decisiones, desempeño reducido

Además, el autor Bonifacio Sandín y Paloma Chorot de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (Aceptado en

noviembre del 2002) desarrolla el siguiente instrumento para medir el estrés laboral.

El cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) es una medida de auto informe de afrontamiento:

Focalizado en la solución del problema.

Auto focalización negativa.

Reevaluación positiva.

Expresión emocional abierta.

Evitación.

Búsqueda de apoyo social.

Espiritualidad.

El artículo describe el desarrollo y la validación preliminar del CAE.

2.2.2. Causas de estrés laboral

Según Cano (2002), las causas del estrés laboral pueden ser muy diversas y entre las principales indica a las siguientes:

El volumen y ritmo de trabajo. Los trabajadores se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo debido a una mala planificación.

Tareas aburridas o monótonas. La causa del estrés laboral es precisamente la falta de estímulos y la monotonía en el puesto.

Empleo inestable. El miedo a perder el puesto de trabajo es otra de las causas de estrés laboral. Este temor puede hacer que el empleado se encuentre en un continuo estado de estrés.

Elevado nivel de responsabilidad. La posibilidad de que un pequeño error tenga graves consecuencias es otra de las causas de estrés laboral

Exposición a tareas insalubres o peligrosas. Estar expuesto a este tipo de situaciones obliga a nuestro organismo a estar continuamente en estado de alerta, con elevados niveles de cortisol en sangre, lo que en el medio y largo plazo resulta perjudicial para la salud

Falta de apoyo. El estrés laboral puede estar causado por la falta de apoyo que el empleado recibe tanto por parte de sus subordinados, como de sus superiores e incluso de sus propios compañeros.

Acoso por parte de sus compañeros o superiores. En este caso se va más allá y no sólo se ve privado de apoyo, sino que además es objeto de burlas, insultos, intimidaciones, amenazas e incluso violencia física.

Utilización inadecuada de las posiciones de poder. El modo en que un superior se relaciona con sus subordinados es una de las claves de la productividad y la competitividad.

Falta de reconocimiento. Este tipo de estímulos no necesariamente tiene por qué ser en forma de gratificación económica, en muchas ocasiones una simple felicitación por parte del jefe, por los resultados obtenidos, puede hacer al empleado sentirse valorado y aumentar su motivación.

Condiciones ambientales del lugar de trabajo. Otra de las causas de estrés laboral puede ser una inadecuada gestión de los recursos básicos que el trabajador necesita para sentirse cómodo en su puesto de trabajo, como pueden ser la temperatura, la luz o en ocasiones, el silencio, que puede estar contaminado con ruidos desagradables.

La combinación de cualquiera de los anteriores factores. En general las causas del estrés laboral no se limitan a un único factor, sino que es resultado de la combinación de varios de ellos, lo que agrava el problema.

2.2.3. Manejo de estrés

Es muy probable que lo que la administración considera “un estímulo positivo que mantiene el flujo adrenalina” se interprete como una presión excesiva por parte del empleado. Tenga esto en mente cuando estudiemos los enfoques individual y organizacional para el manejo de estrés.

Métodos individuales: un empleado puede asumir la responsabilidad personal de reducir sus niveles de estrés. Las estrategias individuales que han demostrado ser eficaces incluyen las técnicas de administración del tiempo, realizar más ejercicio físico, entrenamiento en relajación y ampliación de las redes de apoyo social; muchos individuos administran mal su tiempo.

El empleado bien organizado, al igual que el estudiante bien organizado, con frecuencia logra lo doble que la persona mal organizada. Por tanto, la comprensión y el uso de los principios

básicos del tiempo ayudan a la gente a manejar de mejor forma las tensiones creadas por las exigencias de su puesto de trabajo.

Métodos organizacionales: varios factores organizacionales que causan estrés en particular las demandas de la tarea y del rol están controlados por la gerencia. Por lo cual son susceptibles de modificarse o cambiarse. Algunas estrategias serían mejorar la selección de personal y la asignación de puestos, ofrecer capacitación establecer metas realistas rediseñar puestos de trabajo lograr una mayor participación de los trabajadores y una mejor comunicación organizacional, así como ofrecer periodos sabáticos y programas de bienestar corporativo.

2.3. Definición de términos básicos

Estrés: Riesgo próximo de enfermar de un individuo, o de alguno de sus órganos por exigir de ellos un rendimiento superior al normal.

Estrés laboral: Discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerlas frente. El problema consiste en que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental.

Diestres: es un estrés negativo, se produce cuando nuestra capacidad de respuesta se ve superada por un estímulo negativo.

Eustres: es un estrés positivo, que nos hace sentirnos vivos, sucede cuando luchamos por alcanzar una meta.

2.4. Hipótesis de investigación

Existen signos de estrés laboral en los funcionarios gerenciales del Gobierno Regional en la ciudad de Cajamarca.

2.5. Definición Operacional de la variable

Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Ítem	Instrumento
Dependiente	Estrés Laboral	(1) Focalizado en la solución del problema.	1. Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente.	Cuestionario de Afrontamiento de Estrés (CAE)
			8. Traté de solucionar el problema siguiendo pasos bien planificados.	
			15. Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo.	
			22. Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema.	
			29. Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas.	
			36. Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema.	
		(2) Auto focalización negativa.	2. Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal.	
			9. No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser contrarias.	
			16. Comprendí que yo fui el principal causante del problema.	
			23. Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación.	
			30. Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema.	
			37. Me resigné a aceptar las cosas como eran.	
		(3) Reevaluación positiva.	3. Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema.	
			10. Intenté sacar algo positivo del problema.	
			17. Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás.	
			24. Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes.	
			31. Experimenté personalmente eso de que "No hay mal que por bien no venga"	
			38. Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor.	
		(4) Expresión emocional abierta.	4. Descargué mi mal humor con los demás.	
			11. Insulté a ciertas personas.	
18. Me comporté de forma hostil con los demás.				
25. Agredí psicológicamente a algunas personas.				
32. Me irrité con algunas personas.				

		39. Luché y me desahogué expresando mis sentimientos.
	(5) Evitación.	5. Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas.
		12. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema.
		19. Salí al cine, a cenar, a "dar una vuelta", etc., para olvidarme del problema.
		26. Procuré no pensar en el problema.
		33. Practiqué algún deporte para olvidarme del problema.
		40. Intenté olvidarme de todo.
	(6) Búsqueda de apoyo social.	6. Le conté a familiares o amigos cómo me sentía.
		13. Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema.
		20. Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema.
		27. Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal.
		34. Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir.
	(7) Espiritualidad.	41. Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos.
		7. Asistí a un lugar adecuado para poder reflexionar.
		14. Pedí ayuda espiritual a algún entendido sobre el tema.
		21. Acudí a un lugar especial de reflexionar sobre el problema.
		28. Tuve tranquilidad espiritual para remediar la situación.
		35. Busque reflexionar sobre los acontecimientos.
		42. Acudí a un grupo espiritual en busca de reflexión personal.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El presente estudio de investigación se desarrolló en base a un enfoque de investigación de tipo cuantitativo ya que represento un conjunto de procesos secuencial y probatorio. En este caso se determinó los factores que repercuten en el estrés laboral en los funcionarios gerenciales del Gobierno Regional en la ciudad de Cajamarca, para lo cual se aplicó una encuesta que midió los diferentes indicadores que influyen en los niveles de estrés laboral dentro de sus instituciones.

El presente estudio resulta ser una investigación de tipo descriptivo, debido a que describe los hechos de una determinada institución; el objeto de este tipo de investigación, consistió en llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes en los funcionarios gerenciales del gobierno regional en la ciudad de Cajamarca respecto al estrés laboral. Además de la recolección de datos apoyados con la aplicación de la encuesta de medición del estrés laboral, se identificó la relación existente entre la variable de investigación y las características personales e intrapersonales de los individuos encuestados.

Asimismo, nos encontramos frente a una investigación exploratoria, ya que nos brinda una visión general de los signos de estrés laboral en los funcionarios gerenciales del Gobierno regional en la ciudad de Cajamarca. Se eligió este tipo de investigación ya que el tema de estudio es poco explorado y reconocido en nuestro medio.

3.2. Diseño de investigación

Según el problema de investigación planteado y la comprobación de la relación de la variable propuesta en la hipótesis, el presente estudio de investigación presenta un diseño de tipo no experimental, ya que se trató de un estudio donde no se manipulo la variable independiente de investigación.

Además, es importante señalar que en el presente estudio de investigación se identificó los factores que influyen en el estrés laboral de los funcionarios gerenciales del Gobierno Regional en la ciudad de Cajamarca. Es decir, dicho fenómeno se observó tal como se presentó en su contexto natural, para poder analizarlo. Es por tal motivo que este estudio también resulta ser observacional, ya que tienen como objetivo principal identificar los factores que influyen en los niveles de estrés, utilizando las técnicas de observación sistemáticas y de participantes.

Por otro lado, al momento de aplicar la encuesta de Evaluación del Estrés Laboral, se aseguraron las condiciones indispensables de los ambientes del Gobierno Regional en Cajamarca, se presentó y explicó los propósitos del cuestionario, atendiendo dudas y objeciones. Seguidamente se distribuyó los cuestionarios, se leyó detenidamente las instrucciones y se dio un ejemplo particular sobre el instrumento, pasando a preguntar a los participantes si han comprendido las indicaciones. Según lo anteriormente descrito, se brindó la confianza suficiente a los participantes, para que sus respuestas sean lo más acercadas y cercanas a la realidad.

3.3. Población y muestra

La población con la que se trabajó dentro de esta investigación consta de 20 miembros del gobierno regional de Cajamarca, por lo que no fue necesario obtener una muestra ya que esta cantidad fue pequeña y de fácil manejo.

La cantidad de gerentes según sus respectivas áreas de trabajo, aparecen en el gráfico N°01.

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Jesús Julca Díaz	Gerente General Regional
Abner Rubén Romero Vásquez	Gerente Regional Desarrollo Económico
Leaniles Mihajlo Veneros Guevara	Sub Gerente de promoción de la Inversión Privada
Jorge Genaro Gutiérrez Huingo	Sub Gerente de Promoción Empresarial
Cesar Augusto Aliaga Díaz	Gerente Regional de Desarrollo Social
Carlos Magno Roncal Noriega	Sub Gerente Desarrollo Social
Ada María Dolores Polanco Esaine	Sub Gerente de Asuntos Poblacionales
Luis Alberto Vallejos Portal	Gerente Regional de Planteamiento, presupuesto
Hector Bladimir Gamonal Idrogo	Sub Gerente de Planteamiento y Cooperación Técnica
Percy Crisologo Bardales	Sub Gerente de Desarrollo Institucional
Wilmer Segundo Chiquilín Madera	Sub Gerente de Programación e Inversión Publica
Erik Jhams Alarcón Banda	Sub Gerente de Presupuesto y Tributación
Alicia Quispe Mogollón	Sub Gerente de Acondicionamiento Territorial
Franz Lonardi Bazán Montoya	Gerente Regional de Infraestructura
Luis Cornelio Herrera Valqui	Sub Gerente de Estudios
Carlos Darío Vargas Picón	Sub Gerente de Supervisión y Liquidación
Walter Celis Pérez	Sub Gerente de Operaciones
Sergio Sánchez Ibáñez	Gerente General de Recursos Naturales y Medio Ambiente
Sheyla Betania Sotero Delgado	Sub Gerente de Gestión del Medio Ambiente
Segundo Sánchez Tello	Sub Gerente de Recursos Naturales

Fuente: Gobierno Regional de Cajamarca

Tabla Nª 01: Gerentes del Gobierno Regional de Cajamarca

3.4. Instrumento de recolección de datos.

Como instrumento de recolección de datos, en la presente investigación se utilizará la encuesta a partir del constructo desarrollado por el autor Bonifacio Sandín y Paloma Chorot de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (Aceptado en noviembre del 2002) desarrolla el siguiente instrumento para medir el estrés laboral: Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE): desarrollo y validación preliminar. El constructo de la encuesta en mención se presenta en el Anexo 01 de la presente investigación.

Focalizado en la solución del problema: La persona centra su atención en entender cuál es el problema.

Auto focalización negativa: La persona se centra en aspectos negativos de sí mismo de forma poco realista, se juzga constantemente y se culpabiliza.

Reevaluación positiva: En ocasiones no se puede hacer frente a la situación porque no está en el control del comportamiento de cada persona.

Expresión emocional abierta: es la forma en que se manifiestan las diferentes reacciones.

Evitación: Es una actitud, una forma de no afrontar ciertos problemas o situaciones que generan algún tipo de estrés.

Búsqueda de apoyo social: es un recurso con la que cuenta una persona para afrontar cualquier problema.

Espiritualidad: es una persona poco materialista, que cultiva su sensibilidad y sentimentalidad.

Carga Factoriales de los Ítems del CAE* obtenidas a través del análisis de componentes principales.	
	Cargas Factoriales
I. Focalizado en la Solución del problema.	
1. Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente	0,62
8. Traté de solucionar el problema siguiendo pasos bien planificados.	0,71
15. Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo.	0,83
22. Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema.	0,748
29. Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas.	0,76
36. Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema.	
II. Auto focalización negativa	
2. Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal.	0,618
9. No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser contrarias.	0,48
16. Comprendí que yo fui el principal causante del problema	0,55
23. Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación.	0,57
30. Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema.	0,63
37. Me resigné a aceptar las cosas como eran.	0,59
III. Expresión emocional abierta	
4. Descargué mi mal humor con los demás.	0,75
11. Insulté a ciertas personas.	0,76
18. Me comporté de forma hostil con los demás.	0,79
25. Agredí psicológicamente a algunas personas.	0,84
32. Me irrité con algunas personas.	0,85
39. Luché y me desahogué expresando mis sentimientos.	0,07
IV. Evitación.	
5. Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas.	0,80

12. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema.	0,78
19. Salí al cine, a cenar, a "dar una vuelta", etc., para olvidarme del problema.	0,55
26. Procuré no pensar en el problema.	0,73
33. Practiqué algún deporte para olvidarme del problema.	0,06
40. Intenté olvidarme de todo.	0,45
V. Búsqueda de apoyo social	
6. Le conté a familiares o amigos cómo me sentía.	0,77
13. Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema.	0,79
20. Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema.	0,85
27. Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal.	0,79
34. Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir.	0,82
41. Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos.	0,88
VI. Espiritualidad.	
7. Asistí a un lugar adecuado para poder reflexionar.	0,82
14. Pedí ayuda espiritual a algún entendido sobre el tema.	0,64
21. Acudí a un lugar especial de reflexionar sobre el problema.	0,86
28. Tuve tranquilidad espiritual para remediar la situación.	0,65
35. Busque reflexionar sobre los acontecimientos.	0,77
42. Acudí a un grupo espiritual en busca de reflexión personal.	0,81

Tabla N^a 2: Cargas Factoriales CAE

En el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), utilizado en la presente investigación, se evalúa seis estilos básicos de afrontamiento: (1) focalizado en la solución del problema, (2) autofocalización negativa, (3) Expresión emocional abierta, (4) Evitación, (5) Búsqueda de apoyo social, (6) Espiritualidad y 42 ítems con cargas factoriales desde 0,06 hasta 0,88 puntos.

3.5. Procedimiento de recolección de datos

Para la ejecución de la presente investigación fue necesario aplicar la encuesta de Manejo de Estrés a los veinte funcionarios gerenciales que pertenecen al gobierno regional de la ciudad de Cajamarca, a los cuales se los visito en diferentes fechas para explicarles la importancia del presente trabajo de investigación y poder aplicar con ellos la encuesta de Manejo de estrés. Antes de empezar con este proceso se les explico el correcto llenado de la encuesta en mención.

3.6. Análisis de datos

En el presente trabajo de investigación los resultados de la encuesta se tabularon utilizando el programa Excel. Respecto al análisis e interpretación de resultados se presentó de forma gráfica y textual, debidamente enumerados, con la cual se planteó las conclusiones y recomendaciones, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos y contrastar la hipótesis planteada en la investigación.

3.7. Consideraciones éticas

En el presente estudio se tomó seis factores principales que previeron un buen marco para el desarrollo ético de la presente investigación:

Valor: La investigación buscará mejorar el conocimiento y el aprendizaje.

Validez científica: La presente investigación será metodológicamente sensata, de manera que los participantes de dicha investigación no pierdan su tiempo con investigaciones repetidas.

La selección de personas será justa: Los participantes en la presente investigación serán seleccionados en forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias.

Proporción favorable de riesgo/ beneficio: Los riesgos a los participantes de la presente investigación serán mínimos y los beneficios potenciales y conocimientos ganados sobrepasarán los riesgos para los individuos y la sociedad.

Consentimiento informado: Los individuos serán informados acerca de la investigación y así recibir su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la presente investigación.

Respeto para los seres humanos participantes: Los participantes en la presente investigación deberán mantener protegida su privacidad, tener la opción de dejar la investigación y tener un monitoreo de su bienestar.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Con la finalidad de dar respuesta al propósito de la presente investigación, se realiza un análisis de los resultados obtenidos a partir de los seis indicadores evaluados: Focalizado en la solución del problema, auto focalización negativa, reevaluación positiva, expresión emocional abierta, evitación, búsqueda de apoyo social y Espiritualidad.

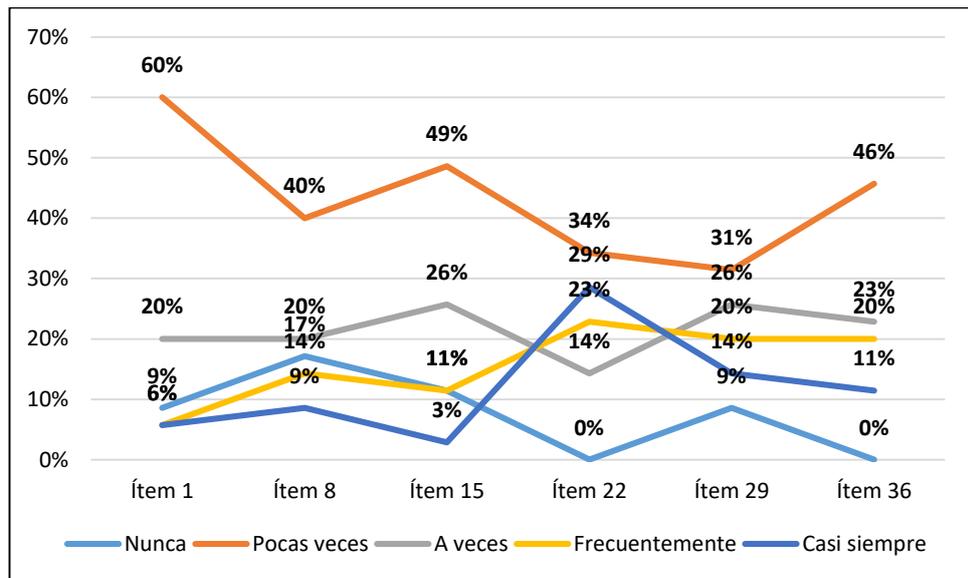


Figura 1: Focalizado en la solución del problema.

La Figura 1 muestra los resultados del Indicador N°01: “Focalizado en la solución del problema”, con sus respectivos ítems de aplicación. En dichos resultados podemos observar que la mayor tendencia porcentual en la escala de Likert, se presenta en “Pocas Veces”. Es decir que los gerentes públicos del gobierno regional en la ciudad de Cajamarca en su mayoría: “Pocas Veces”, analizan, planifican, establecen planes de actuación, conversan con las personas indicadas, buscan soluciones y siguen determinados pasos para enfrentar un problema.

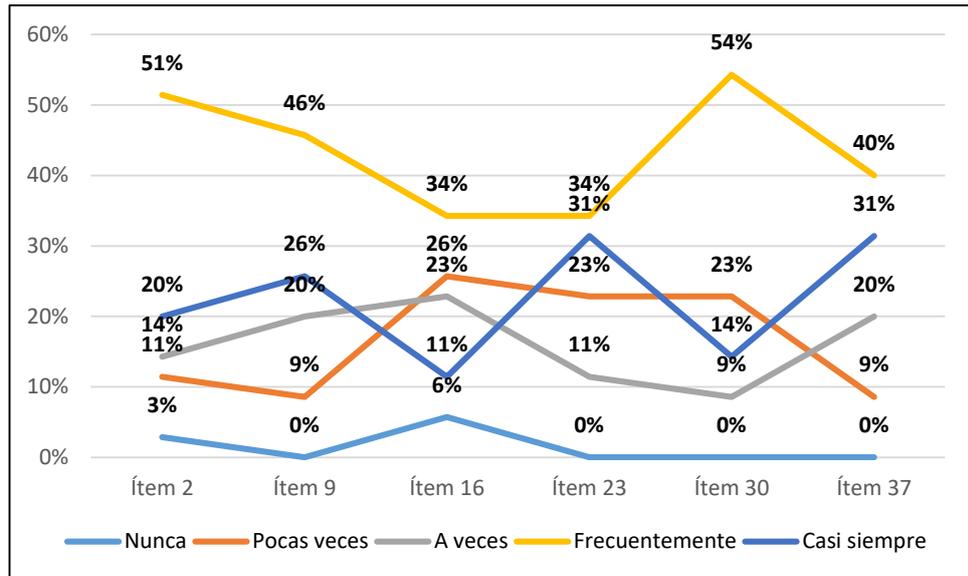


Figura 2: Auto focalización negativa.

La Figura 2 muestra los resultados del Indicador N°02: “Auto focalización negativa”, con sus respectivos ítems de aplicación. En dichos resultados podemos observar que la mayor tendencia porcentual en la escala de Likert, se presenta en “Frecuentemente”. Es decir que los gerentes públicos del gobierno regional en la ciudad de Cajamarca en su mayoría: “Frecuentemente” piensan que las cosas le irán mal, no hacen nada concreto, se sienten causantes del problema, se sienten indefensos e incapaces de cambiar las situaciones y se resignan a aceptar las cosas como son.

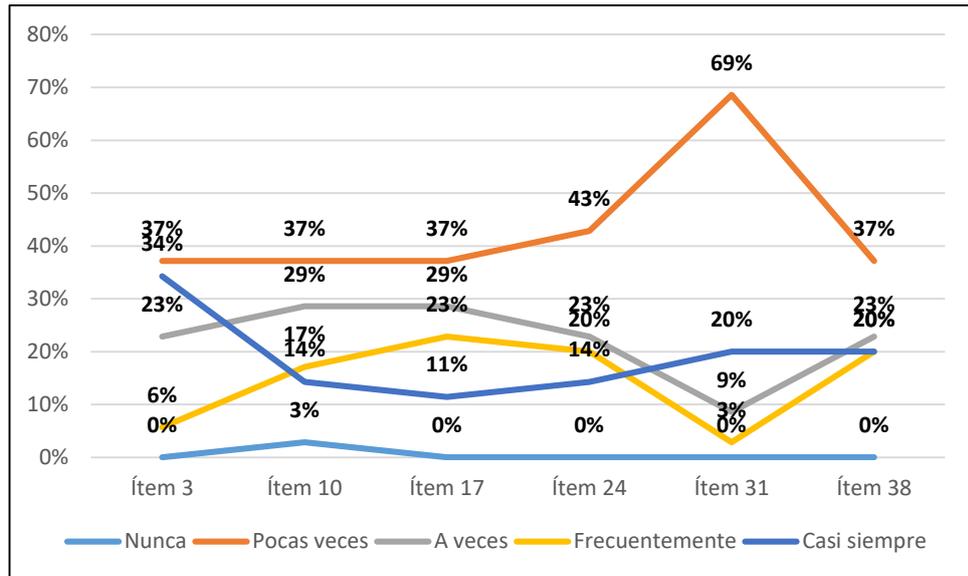


Figura 3: Reevaluación Positiva.

La Figura 3 muestra los resultados del Indicador N°03: “Reevaluación Positiva”, con sus respectivos ítems de aplicación. En dichos resultados podemos observar que la mayor tendencia porcentual en la escala de Likert, se presenta en “Pocas Veces”. Es decir que los gerentes públicos del gobierno regional en la ciudad de Cajamarca en su mayoría: “Pocas Veces” intentan centrarse en los aspectos objetivos y sacar algo positivo del problema. Además de no reconocer que existen personas que se preocupan por los demás y que existen otros aspectos más importantes que los mismos problemas.

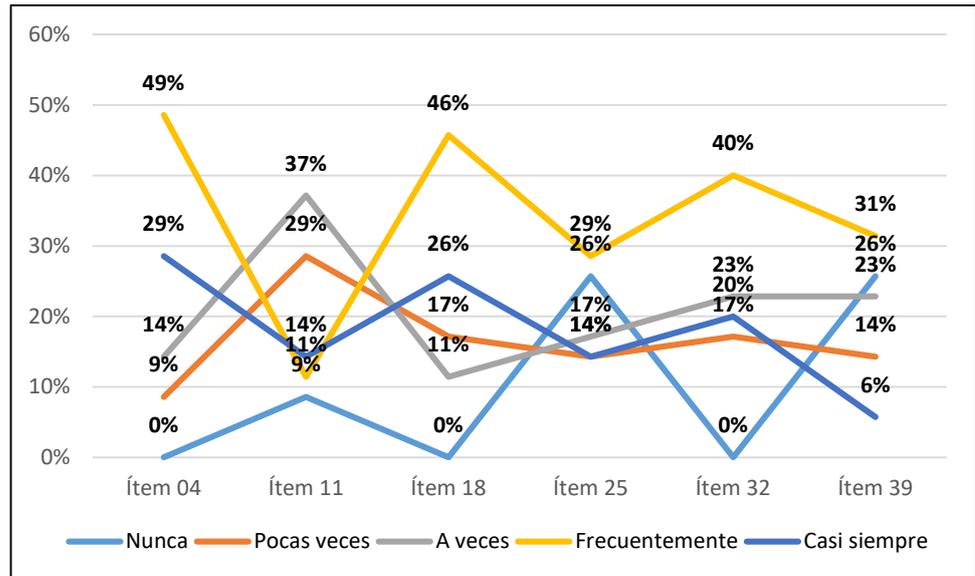


Figura 4: Expresión emocional abierta.

La Figura 4 muestra los resultados del Indicador N°04: “Expresión emocional abierta.”, con sus respectivos ítems de aplicación. En dichos resultados podemos observar que la mayor tendencia porcentual en la escala de Likert, se presenta en “Frecuentemente”. Es decir que los gerentes públicos del gobierno regional en la ciudad de Cajamarca en su mayoría: “Frecuentemente” descargan su mal humor, insultan, se comportan de manera hostil, agreden psicológicamente y se irritan con las demás personas, en su lugar de trabajo.

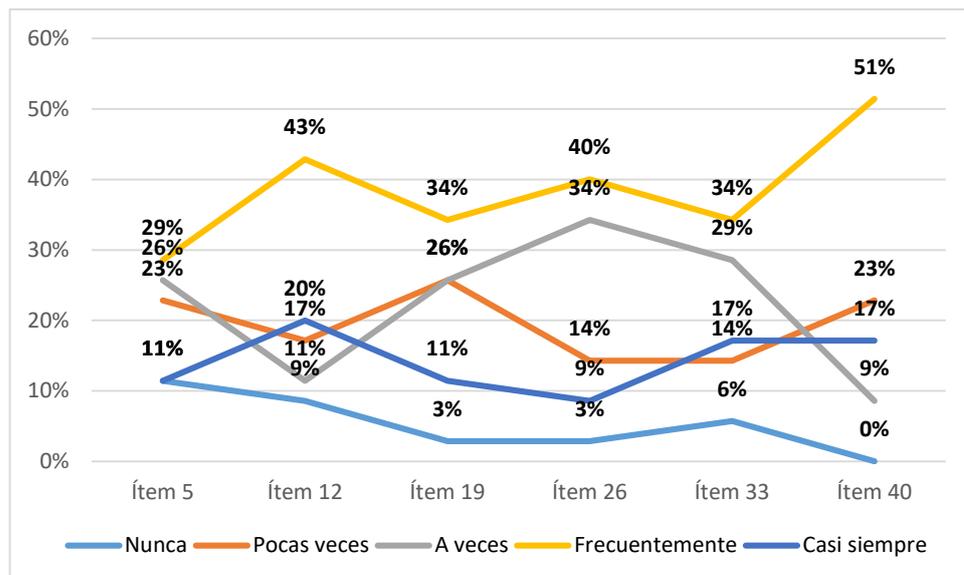


Figura 5: Evitación.

La Figura 5 muestra los resultados del Indicador N°05: “Evitación”, con sus respectivos ítems de aplicación. En dichos resultados podemos observar que la mayor tendencia porcentual en la escala de Likert, se presenta en “Frecuentemente”. Es decir que los gerentes públicos del gobierno regional en la ciudad de Cajamarca en su mayoría: “Frecuentemente” no afrontan los problemas, se direccionan hacia otras actividades para olvidarse de los problemas y procuran no pensar en ellos.

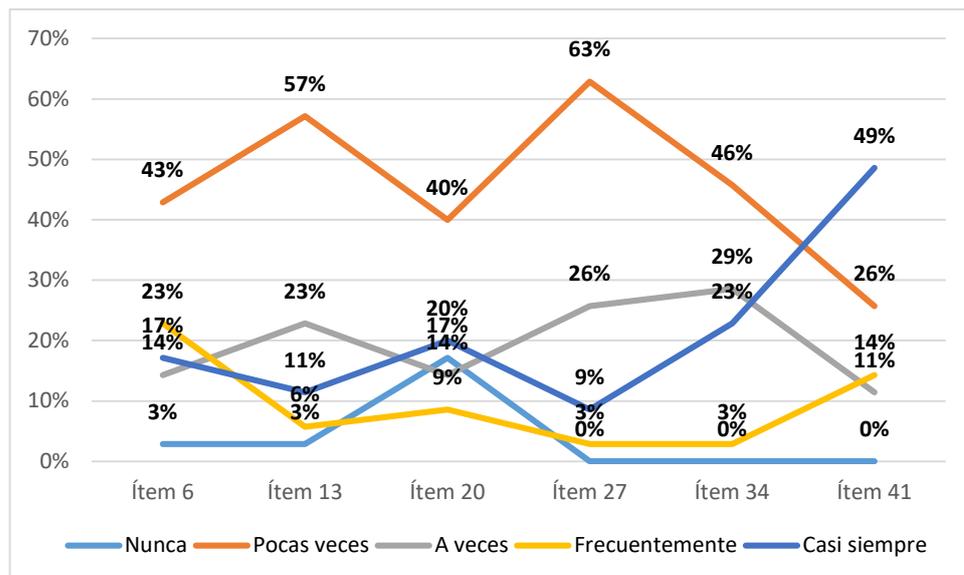


Figura 6: Búsqueda de apoyo social.

La Figura 6 muestra los resultados del Indicador N°05: “Búsqueda de apoyo social”, con sus respectivos ítems de aplicación. En dichos resultados podemos observar que la mayor tendencia porcentual en la escala de Likert, se presenta en “Pocas veces”. Es decir que los gerentes públicos del gobierno regional en la ciudad de Cajamarca en su mayoría: “Pocas veces” comentan y conversan con personas allegadas a ellos, para transmitir sus pensamientos y sentimientos, de tal forma que busquen alternativas de solución.

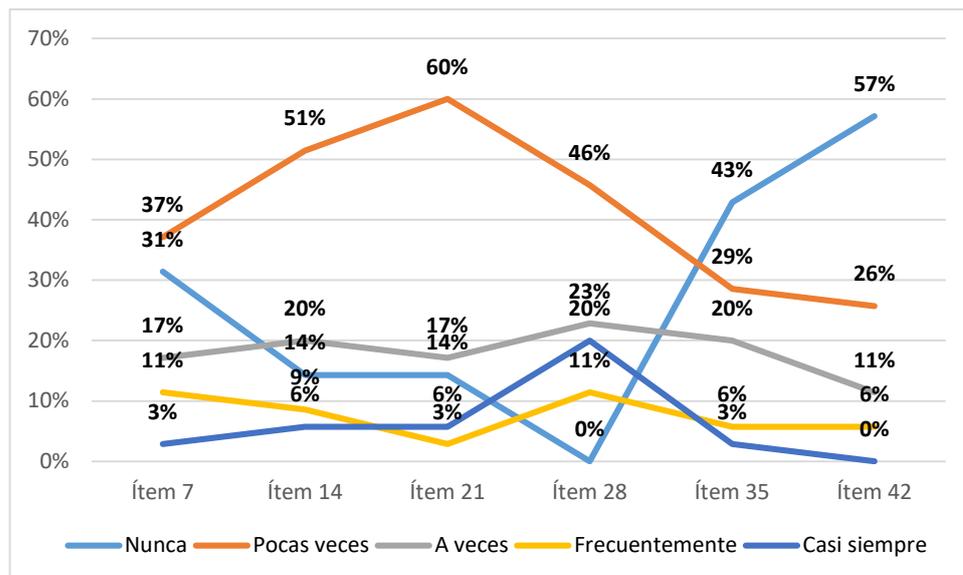


Figura 7: Espiritualidad.

La Figura 6 muestra los resultados del Indicador N°05: “Espiritualidad”, con sus respectivos ítems de aplicación. En dichos resultados podemos observar que la mayor tendencia porcentual en la escala de Likert, se presenta en “Pocas veces”. Es decir que los gerentes públicos del gobierno regional en la ciudad de Cajamarca en su mayoría: “Pocas veces” piden o buscan ayuda espiritual.

4.2. Discusión de resultados

Luego de analizar los resultados y tomando en cuenta que nuestro objetivo principal es evaluar los signos que influyen en los niveles de estrés en los funcionarios gerenciales del Gobierno Regional en la ciudad de Cajamarca, podemos determinar que la mayor parte de ellos “Pocas Veces” se focalizan en la solución de problemas y “Frecuentemente” presentan una auto focalización negativa ante ellos.

Además continuando con la discusión de resultados, se puede establecer que los funcionarios gerenciales “Pocas Veces” realizan una reevaluación positiva de los problemas y “Frecuentemente” manifiestan una expresión emocional abierta hacia ellos. Por otro lado “Frecuentemente”, evitan la resolución de problemas y “Pocas veces” buscan apoyo social y espiritual para poder resolverlos.

Lo anteriormente descrito, demuestra la teoría donde Stephen Williams y Lesley Cooper, quienes señalan que la presencia del estrés laboral a través de sus signos afecta a las personas y a sus organizaciones. Además que muchos de estos signos son considerados por los autores Stephen Williams y Lesley Cooper (2004), como manifestaciones comprobadas de estrés laboral.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los signos de estrés laboral identificados en los funcionarios gerenciales del gobierno Regional en la ciudad de Cajamarca son: La escasa focalización en la solución de problemas, la auto focalización negativa, la falta de reevaluación positiva, la presencia de la expresión emocional abierta, la evitación y la falta de búsqueda de apoyo social y espiritual por parte de ellos.
- Tomando en cuenta los principales signos de estrés identificados en los funcionarios gerenciales del gobierno Regional en la ciudad de Cajamarca, podemos concluir lo siguiente: Que los gerentes públicos del gobierno regional en la ciudad de Cajamarca en su mayoría: “Pocas Veces”, analizan, planifican, establecen planes de actuación, conversan con las personas indicadas, buscan soluciones y siguen determinados pasos para enfrentar un problema. Además, “Frecuentemente” piensan que las cosas le irán mal, no hacen nada concreto, se sienten causantes del problema, se sienten indefensos e incapaces de cambiar las situaciones y se resignan a aceptar las cosas como son. Asimismo “Pocas Veces” intentan centrarse en los aspectos objetivos y sacar algo positivo del problema. Además de no reconocer que existen personas que se preocupan por los

demás y que existen otros aspectos más importantes que los mismos problemas. Por otro lado “Frecuentemente” descargan su mal humor, insultan, se comportan de manera hostil, agreden psicológicamente y se irritan con las demás personas, en su lugar de trabajo.

- Igualmente podemos concluir que los gerentes públicos del gobierno regional en la ciudad de Cajamarca en su mayoría: “Frecuentemente” no afrontan los problemas, se direccionan hacia otras actividades para olvidarse de los problemas y procuran no pensar en ellos. “Pocas veces” comentan y conversan con personas allegadas a ellos, para transmitir sus pensamientos y sentimientos, de tal forma que busquen alternativas de solución, y por último “Pocas veces”. Es decir que los gerentes públicos del gobierno regional en la ciudad de Cajamarca en su mayoría: “Pocas veces” piden o buscan ayuda espiritual.

5.2. Recomendaciones

- Evaluar constantemente los signos de estrés laboral en los funcionarios del Gobierno Regional de Cajamarca, incluyendo las personas y circunstancias implicadas, la situación física y cómo reaccionan. De esta manera se pueden ayudar a encontrar patrones entre aquello que los estresa, para poder controlarlos.
- Aplicar un programa de Manejo de Estrés con diferentes actividades para los gerentes del gobierno Regional de Cajamarca, además de un seguimiento exhaustivo de su cumplimiento tomando en cuenta sus signos e indicadores.
- Establecer límites en el trabajo y revisar las descripciones de puesto de cada gerente del gobierno regional de Cajamarca, para que de esta manera se puedan determinar el desarrollo de competencias blandas para cada puesto gerencial.
- Desarrollar programas de “Manejo de Tiempo” y la implementación de programas electrónicos, que faciliten el trabajo diario de cada gerencia.
- Implementar una cultura de Comunicación efectiva entre gerencias y trabajadores del gobierno regional, en base a un programa de capacitación y talleres vivenciales dentro de la institución. Esto mejorará el grado de confianza entre ambas partes y por ende disminuirá el estrés laboral entre funcionarios.

REFERENCIAS

- Díaz Reátegui, Ivonne, Gaviria Torres, Karina (2013), “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2” Tarapoto, (tesis para optar el título profesional de licenciada).
- Oramas Viera, Arlene, Nino del Castillo, Martín (2013), “Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”, (grado científico de doctor en ciencias de la salud).
- Batista Espinoza, Deliana (2010), Impacto del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de una industria Automotriz, (Tesis de diplomado/grado Maestro de Administración).
- Selye, H. (1956). The Stress of life. New York : McGraw-Hill.
- Williams, S., & Cooper, L. (2004). manejo del estres en el trabajo. Mexico: manual moderno.
- Robbins , S., & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional Decimoquinta edición. México: Pearosn.
- Grau, J. (2005). Psicología de la Salud: fundamentos y aplicaciones. Guadalajara, México: Centro universitario de Ciencias de la Salud.
- Cano Vindel, A. (2002). Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. Obtenido de Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

Robbing, S. P. (2013). Comportamiento Organizacional. Mexico: Pearson.

Robbins,, S. P., & Judge, T. A. (2013). comportamiento organizacional.
Mexico: Pearson.

williams, s., & cooper, l. (2004). Manejo del estres en el trabajo . Mexico:
Manual Moderno.

ANEXO

CAE

Cuestionario de Afrontamiento del Estrés

Nombre..... Edad.....

Sexo.....

Instrucciones: En las páginas que siguen se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras. Para contestar debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida usted ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés. Marque con un círculo el número que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés que se indican. Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que Vd. piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes vividos recientemente.

0	1	2	3	4
Nunca	Pocas veces	A veces	Frecuentemente	Casi siempre.

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

1. Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente.	0	1	2	3	4
2. Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal.	0	1	2	3	4
3. Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema.	0	1	2	3	4
4. Descargué mi mal humor con los demás.	0	1	2	3	4
5. Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas.	0	1	2	3	4
6. Le conté a familiares o amigos cómo me sentía.	0	1	2	3	4
7. Asistí a la Iglesia.	0	1	2	3	4
8. Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados.	0	1	2	3	4
9. No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas.	0	1	2	3	4
10. Intenté sacar algo positivo del problema.	0	1	2	3	4
11. Insulté a ciertas personas.	0	1	2	3	4
12. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema.	0	1	2	3	4
13. Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el	0	1	2	3	4

problema					
14. Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.).	0	1	2	3	4
15. Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo.	0	1	2	3	4
16. Comprendí que yo fui el principal causante del problema	0	1	2	3	4
17. Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás.	0	1	2	3	4
18. Me comporté de forma hostil con los demás.	0	1	2	3	4
19. Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema.	0	1	2	3	4
20. Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema	0	1	2	3	4
21. Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema	0	1	2	3	4
22. Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema	0	1	2	3	4
23. Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación.	0	1	2	3	4
24. Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes.	0	1	2	3	4
25. Agredí a algunas personas.	0	1	2	3	4

26. Procuré no pensar en el problema.	0	1	2	3	4
27. Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal	0	1	2	3	4
28. Tuve fe en que Dios remediaría la situación.	0	1	2	3	4
29. Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas.	0	1	2	3	4
30. Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema.	0	1	2	3	4
31. Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga»	0	1	2	3	4
32. Me irrité con alguna gente.	0	1	2	3	4
33. Practiqué algún deporte para olvidarme del problema.	0	1	2	3	4
34. Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir.	0	1	2	3	4
35. Recé.	0	1	2	3	4
36. Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema.	0	1	2	3	4
37. Me resigné a aceptar las cosas como eran.	0	1	2	3	4
38. Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido	0	1	2	3	4

peor .					
39. Luché y me desahogué expresando mis sentimientos.	0	1	2	3	4
40. Intenté olvidarme de todo.	0	1	2	3	4
41. Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos.	0	1	2	3	4
42. Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar.	0	1	2	3	4