

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS



Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Comportamiento
Organizacional y recursos humanos.

**Estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de una
universidad privada de Lima, 2019.**

Autor: Bach. Gallegos Tapia, Angelina Petronila

Asesor: Dr. Bancayán Oré, Carlos

LIMA-PERÚ

2019

Página del jurado

Dra. Yolanda Valle Ramella .
Presidente

Mg. Carlos Leon Milla
1er Miembro

Dra. Alicia Castro Celis
2do Miembro

Agradecimiento

A mis profesores por brindarme y transmitirme sus conocimientos, valores y motivación.

Al Dr. Carlos Bancayan quien con su asesoría contribuyo al desarrollo del presente trabajo.

A mi hermana por ser un gran ejemplo y por todo su apoyo.

Al Mag. Victor Manuel Castro Montenegro Director de la Oficina de Personal y al personal administrativo que me brindaron su apoyo para realizar del estudio.

Angelina Petronila Gallegos Tapia.

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios y a mi familia por apoyarme en
todo momento.

A mis amigos por reafirmarme en cada momento su amistad.

Angelina Petronila Gallegos Tapia.

Índice de contenido

Listado de tablas y figuras	I
RESUMEN	II
ABSTRACT	III
INTRODUCCIÓN	IV
CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1.Descripción del problema	13
1.2.Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3.Importancia y justificación del estudio	15
1.4.Delimitación del estudio	17
1.5.Objetivos de la investigación	18
1.5.1. Objetivo general	18
1.5.2. Objetivos específicos	18
CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO	
2.1. Marco histórico	19
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema	22
2.3. Estructura teórica y científica que sustentan al estudio	29
2.4. Definición de términos básicos	50
2.5. Fundamentos teóricos que sustentan la hipótesis	53
2.6. Hipótesis	
2.5.1. Hipótesis general	58
2.5.2. Hipótesis específicas	58
2.7. Variables	61
CAPÍTULO III : MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo, método y diseño de la investigación	61
3.2. Población y muestra	62
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
3.4. Descripción de procedimientos de análisis	66
CAPÍTULO IV : RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	
4.1. Resultados	69

4.1.1.Resultados descriptivos	69
4.1.2. Comprobación de hipótesis general	83
4.1.3. Comprobación de hipótesis específicas	85
4.2. Análisis de resultados o discusión de resultados	88
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	91
5.2. Recomendaciones	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia	115
Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable	117
Anexo 3: Declaratoria de Autenticidad	118
Anexo 4: Autorización de consentimiento para realizar la investigación	120
Anexo 5: Formato de instrumentos utilizados	121

Listado de tablas

Tabla 01	<i>Variable X: Estrés laboral</i>	59
Tabla 02	<i>Variable Y: Autoeficacia</i>	60
Tabla 03	<i>Tamaño de la población Total de personal no docente, según grupo ocupacional</i>	62
Tabla 04	<i>Distribución de la muestra</i>	63
Tabla 05	<i>Interpretación original de Inventario Burnout de Maslach</i>	65
Tabla 06	<i>Pruebas de normalidad</i>	68
Tabla 07	<i>Porcentajes de la variable Y Autoeficacia en el personal administrativo</i>	70
Tabla 08	<i>Porcentajes de la dimensión de cansancio emocional de la variable estrés laboral</i>	71
Tabla 09	<i>Porcentajes de la dimensión de despersonalización de la variable estrés laboral</i>	72
Tabla 10	<i>Porcentajes de la dimensión de Falta de realización personal de la variable estrés laboral</i>	73
Tabla 11	<i>Distribución de la muestra por género</i>	74
Tabla 12	<i>Distribución de la muestra autoeficacia vs estrés laboral (MBI)</i>	74
Tabla 13	<i>Distribución de la muestra según porcentaje de estudios</i>	75
Tabla 14	<i>Distribución de la muestra según nivel de estrés laboral por género.</i>	76
Tabla 15	<i>Distribución de la muestra según nivel de Estrés Laboral por edad</i>	76
Tabla 16	<i>Distribución de la muestra Estrés Laboral (MBI): Nota promedio general y por dimensión.</i>	77
Tabla 17	<i>Distribución de la muestra según nivel de autoeficacia por género.</i>	78
Tabla 18	<i>Distribución de la muestra según nivel de autoeficacia por edad.</i>	78
Tabla 19	<i>Distribución de la muestra según nivel de cansancio emocional por género.</i>	79
Tabla 20	<i>Distribución de la muestra según nivel de cansancio emocional por edad.</i>	80
Tabla 21	<i>Distribución de la muestra según nivel de despersonalización por género.</i>	80
Tabla 22	<i>Distribución de la muestra según nivel de despersonalización por edad.</i>	81
Tabla 23	<i>Distribución de la muestra según nivel de falta de realización personal según género.</i>	82
Tabla 24	<i>Distribución de la muestra según nivel de falta de realización por edad.</i>	82

Tabla 25	<i>La variable estrés laboral tiene tres dimensiones donde cada una se establecerá una relación con la autoeficacia por lo que en primer lugar mostraremos la tabla dinámica de los porcentajes respectivos.</i>	84
Tabla 26	<i>Valor de Rho de Spearman calculado y estadístico de contraste (p-valor) entre el nivel de la dimensión de cansancio emocional y autoeficacia profesional en el personal administrativo de una universidad privada de Lima.</i>	86
Tabla 27	<i>Valor de Rho de Spearman calculado y estadístico de contraste (p-valor) entre el nivel de la dimensión de despersonalización y autoeficacia profesional en el personal administrativo de una universidad privada de Lima</i>	87
Tabla 28	<i>Valor de Rho de Spearman calculado y estadístico de contraste (p-valor) entre el nivel de la dimensión de falta de realización personal y autoeficacia profesional en el personal administrativo de una universidad privada de Lima</i>	88

Listado de figuras

Figura 01:	<i>Porcentaje de la muestra por género.</i>	74
	<i>Nivel de la muestra de autoeficacia vs estrés laboral</i>	
Figura 02:	<i>(MBI)</i>	75
Figura 03:	<i>Porcentaje muestra según nivel de estudios</i>	75
Figura 04:	<i>Nivel de estrés laboral según género.</i>	76
Figura 05:	<i>Nivel de edad que presenta Estrés Laboral</i>	77
	<i>Niveles de la muestra de Estrés Laboral (MBI): Nota</i>	
Figura 06:	<i>promedio general y por dimensión</i>	77
Figura 07:	<i>Nivel de género que presenta autoeficacia.</i>	78
Figura 08:	<i>Nivel de edad que presenta autoeficacia.</i>	79
Figura 09:	<i>Nivel promedio de cansancio emocional según género</i>	79
Figura 10:	<i>Nivel de cansancio emocional según edad.</i>	80
Figura 11:	<i>Nivel de despersonalización según género</i>	81
Figura 12:	<i>Nivel de despersonalización según edad.</i>	81
Figura 13:	<i>Nivel de falta de realización según género</i>	82
Figura 14:	<i>Nivel de falta de realización según edad</i>	83

RESUMEN

La presente investigación se desarrolla con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la autoeficacia profesional en el personal administrativo de una universidad privada de Lima; es una investigación correlacional de tipo cuantitativo no experimental, transaccional. La muestra está conformada un total de 83 trabajadores administrativos entre asistentes y secretarias que tienen trato directo con terceros con edades entre los 21 a 70 años. Los instrumentos aplicados fueron el inventario Maslach Burnout Inventory (MBI) de los autores Maslach & Jackson (1981), (adaptación peruana por Ilaja v; Sarriá c. Y García p.2007) y la Escala de Autoeficacia General de San Juan, Pérez & Bermúdez (2000).

Se concluye que el personal administrativo de la universidad privada de Lima, tienen la capacidad para afrontar los cambios producto de la reforma universitaria en las universidades peruanas. Con respecto a los resultados estadísticos obtenidos de la hipótesis general, se puede afirmar que no existe evidencia de correlación entre las variables de estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo, por lo que no se puede comprobar la correlación entre ambas variables. De esta manera se concluye que el estrés laboral y la autoeficacia no son un factor determinante en el rendimiento del personal administrativo.

Palabras claves: estrés laboral y autoeficacia.

ABSTRACT

The present research was developed with the objective of determining the relationship that exists between work stress and professional self-efficacy in the administrative personnel of a private university in Lima; is a correlation research of a non-experimental, transactional quantitative type. The sample consists of a total of 83 administrative workers between assistants and secretaries who have direct contact with third parties between the ages of 21 and 70 years. The instruments applied were the inventory Maslach Burnout Inventory (MBI) of the authors Maslach & Jackson (1981), (Peruvian adaptation by Ilaja v; Sarriá v. García and P.2007) and the Scale of General Self-efficacy of San Juan, Pérez & Bermúdez (2000).

This research was developed with the objective of determining the relationship between work stress and professional self-efficacy in the administrative staff of a private university in Lima; It is a correlational investigation of a non-experimental, transactional quantitative type. The sample consists of a total of 83 administrative workers between assistants and secretaries who have direct dealings with third parties between the ages of 21 and 70. The instruments applied were the Maslach Burnout Inventory (MBI) of the authors Maslach & Jackson (1981), (Peruvian adaptation by Ilaja v; Sarriá c. Y García p.2007) and the General Self-efficacy Scale of San Juan, Pérez y Bermudez (2000).

Keywords: work stress and self-efficacy.

INTRODUCCIÓN

En el proceso de construcción del presente trabajo, toman importancia los conceptos e ideas que ayuden a comprender y analizar la presente investigación, teniendo como objetivo proporcionar el sustento teórico y práctico que permitan mostrar la relación existente entre las variables el estrés laboral y la variable autoeficacia profesional en el personal administrativo de una universidad privada de Lima.

La comunidad universidad de la universidad privada de Lima se ve afectada por el mal servicio que brinda el personal administrativo, el cual no tiene un nivel óptimo, en el caso de la autoeficacia las personas que a pesar de la sobrecarga laboral afrontan de manera positiva los distintos agentes estresores y brindan un buen servicio. Por tal motivo se eligió al personal administrativo ya que tienen trato directo con alumnos, padres de familia, docentes, personal de distintas áreas que también laboran en la universidad para así poder evaluar tanto el nivel de autoeficacia al afrontar situaciones de estrés y sus dimensiones como cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Esta propuesta de investigación pretende a diferencia de otras tesis, que tratan el estrés laboral que afecta al personal que trata con terceros como es el caso de las enfermeras, médicos y docentes. Tratar al personal administrativo de la universidad privada de Lima, ya que tienen las mismas características de los puestos antes mencionados; pues muy aparte de tener un trabajo rutinario también tienen que tratar con personas.

A partir de esta problemática, se busca encontrar la relación existente entre estrés laboral y autoeficacia profesional en el personal administrativo, identificando los niveles de estrés que afectan más, así como el nivel de autoeficacia con el que cuenta el personal administrativo, los resultados obtenidos serán el punto de partida informados a la institución pueda buscar soluciones que le permitan mejorar su clima organizacional en la universidad y mejorar su servicio.

1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

La universidad privada de Lima es una institución educativa privada, la cual ha cumplido 50 años. Dicha institución cuenta con personal no docente nombrado y contratado en puestos administrativo y obreros. En el caso del personal administrativo la universidad tiene muchas quejas por el mal servicio que se presta a la comunidad universitaria, la cual está conformada por alumnos, docentes, padres de familia. Quienes van a solicitar información o realizan algún trámite y reciben un mal servicio por parte del personal administrativo que, en muchos casos en vez de brindarles una respuesta oportuna, se les da una mala información y la persona debe regresar varias veces a la universidad para poder solucionar su problema.

Lo mismo ocurre cuando se solicita información de una oficina a otra, esta demora o también es derivada a otra área, haciendo más burocrático los procesos. El personal informa que esto se debe a que no reciben capacitaciones en atención al cliente, office, manejo de estrés, trabajo en equipo, liderazgo, clima organizacional, etc.

Rodríguez (2004) nos dice que los adultos sienten ser poco autoeficaces y al mismo tiempo, los cambios tecnológicos cambian la forma tradicional de hacer su labor. Sumado a la monotonía laboral debido a que el personal cuenta con varios años desempeñándose en el mismo puesto y se siente desmotivado ya que no tiene ningún tipo de reconocimiento tanto remunerativo como no remunerativo.

Esta problemática afecta al personal contratado y nombrados, con estudios técnicos o universitarios. Ellos informan que se encuentran con estrés. El estrés laboral es definido por la Comisión Europea (2000) como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo (p. 3).

El estrés laboral desde hace una década está considerado como un problema para los trabajadores (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2004, p.1). Actualmente se cuenta con mucha información de diversos estudios nacionales y extranjeros que hay un buen número de trabajadores que se ve afectado por el estrés laboral. Asimismo, los resultados de una encuesta de integración Instituto de Análisis y Comunicación (2015), llevado a cabo en 19 regiones del Perú mostraron que las responsabilidades en el centro de estudio/trabajo/hogar (33%) y la inestabilidad laboral (31%) se encuentran entre las principales fuentes de estrés, en tercer y cuarto lugar respectivamente.

Según Stajkovic & Luthans (2001) citado por Luthans & Youssef (2007) la autoeficacia se operacionaliza en términos de la auto imposición de objetivos retadores, la elección de tareas difíciles, la auto-motivación, la inversión de grandes esfuerzos y movilización hacia el logro de objetivos, excelencia en la realización de las tareas, perseverancia ante la aparición de obstáculos. La forma cómo el individuo juzga sus propias capacidades y a cómo sus autopercepciones de eficacia afectan su motivación y su conducta.

Para Bandura (1986) este personal también está expuesto a extenuas y en algunos casos monótonas jornadas de trabajo, en las cuales se debe estar en constante contacto e interacción con una gran variedad de clientes tanto internos como externos.

Esta problemática se ha identificado en la universidad privada de Lima. Por lo anteriormente expuesto la presente investigación busca encontrar la relación existente entre el estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima.

1.2. Formulación del Problema y justificación del estudio

Esta investigación se hace la siguiente pregunta:

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación del estrés laboral y la autoeficacia del personal administrativo de una universidad privada de Lima, 2019?

1.2.2. Preguntas específicas

Como consecuencia de dicha interrogante, se pueden plantear las siguientes preguntas específicas:

1. ¿Cuál es relación de la dimensión de cansancio emocional del estrés y la autoeficacia del personal de una Universidad Privada de Lima, 2019?
2. ¿Cuál es relación de la dimensión de despersonalización del estrés y la autoeficacia del personal de una Universidad Privada de Lima, 2019?
3. ¿Cuál es relación de la dimensión de falta de realización personal del estrés y la autoeficacia del personal de una Universidad Privada de Lima, 2019?

1.3 Importancia y justificación del Estudio

1.3.1. Importancia

En la actualidad la educación universitaria se enfrenta con una variedad de desafíos y dificultades, producto de un entorno cambiante, producto de la globalización y su ideal de posicionamiento efectivo en la sociedad del conocimiento. Las universidades peruanas no está ajena a esta realidad y para insertarse en este escenario competitivo, deben plantearse estrategias que la conduzcan a superar temas muy aparte de los académicos y de infraestructura como son la calidad de servicio, profesionalización del personal y redes informáticas. Los mismos que están ligados a la búsqueda de

competitividad que debe superar la calidad de enseñanza, investigación y mejores servicios. (Cevallos, 1994).

Por tal motivo, la universidad privada de Lima debe cumplir con los estándares ya establecidos brindando un servicio de calidad a la comunidad universitaria, pues se presentan muchas quejas hacia su personal administrativo por el mal servicio que se brinda por parte de las secretarías, personal de apoyo y asistentes; esto se refleja cuando este personal administrativo solicita trámites burocráticos que son innecesarios. Pues demoran y no resuelven el problema otra situación que se da es que responden de una manera inadecuada, lo que ocasiona disconformidad y mala imagen a la universidad, toda esta insatisfacción de la comunidad universitaria, pone en riesgo su competitividad en el mercado.

Una característica del personal administrativo de la universidad privada de Lima que genera estrés laboral, es que el personal cuenta con muchos años de servicio al ser personal nombrado que desempeña el mismo puesto de trabajo por años, lo que conlleva a la monotonía laboral, ya que no hay ascensos, cambios de áreas de trabajo, en el caso del personal contratado es por periodos, lo que genera en ellos inestabilidad laboral. En ambas condiciones laborales, el personal administrativo está expuesto a un clima laboral hostil, ya que no tiene una cultura de trabajo y desigualdad en sus remuneraciones. Todos estos factores repercuten en un mal servicio.

Asimismo, otro grupo de personal administrativo de la universidad es capaz de llevar a cabo determinadas actividades brindando un mejor servicio. Este componente que hace enfrentar de mejor manera es la autoeficacia que se relaciona con la habilidad de enfrentar estímulos laborales estresores de una forma positiva y práctica, ya que este personal brinda un buen servicio en los trámites que se les solicita, siendo capaces de poder asesorar en trámites que se les consulte, debido a que cuenta con una mejor predisposición y preparación. Lo que beneficia a la organización pues tiene un mejor desenvolvimiento en sus tareas diarias, construyendo una imagen positiva de la universidad y a la vez que le permita enfrentar nuevos retos.

Este proyecto de investigación será relevante debido a que profundiza el estudio de la relación que existe entre el estrés laboral y la autoeficacia, específicamente en el personal administrativo de una universidad privada de Lima. Asimismo, los resultados servirán a la institución evaluada como un diagnóstico de esta problemática laboral y le permitirá desarrollar políticas de recursos humanos que estimulen en el caso de la autoeficacia seguir reteniendo a su personal con talento y en el caso del personal que se encuentra con estrés laboral, programas de capacitación para el control y el manejo del estrés y no afectar la imagen de la universidad.

1.4 Delimitación del estudio.

Esta investigación se realizó al personal administrativo de la universidad privada de Lima, que cuenta con más de un año de servicio, quienes tienen trato directo con terceros. La muestra en estudio, estará representada por 83 personas que tienen puestos administrativos que trabajan en las distintas áreas de la universidad direcciones, jefaturas, departamentos escuelas, oficinas administrativas que tratan con terceros, con edades comprendidas entre los 21 a 65 años. Esta investigación será realizada desde setiembre del 2018, la misma que se espera concluir en el mes de octubre del 2019, en las que se cumplirá con las siguientes actividades de acuerdo al cronograma como: mejoramiento del marco teórico, aplicación de instrumentos, procesamiento de datos y desarrollo de la tesis. El lugar de aplicación es una Universidad Privada de Lima. Se tiene el compromiso por parte de la universidad para la aplicación del instrumento en el personal administrativo de las distintas áreas. Los recursos tanto materiales e informáticos están a cargo del investigador.

Debido a la amplitud los resultados no podrán servir para todas las universidades de Lima, solo para la universidad privada de Lima, en la cual se procedió a realizar la investigación y de donde es la muestra. Donde los resultados obtenidos serán usados solo por la institución para mejorar el rendimiento de su personal. Así como también el análisis y comprensión de la naturaleza de las variables de estudio, el cual es limitado por tratarse de variables cualitativas. Además, el diseño escogido es no experimental en su tipo correlacional, que limita el nivel de profundidad y descripción de la relación entre las variables de estrés laboral y autoeficacia profesional.

De igual modo los instrumentos que se utilizaron para medir estrés laboral es Malash Bournot Inventory (MBI) y para la autoeficacia es la Escala de Autoeficacia General.

1.5 Objetivos Generales y específicos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Identificar la relación de la dimensión cansancio emocional del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.
- b) Identificar la relación de la dimensión despersonalización del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.
- c) Identificar la relación de la dimensión de falta de realización personal del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco histórico

2.1.2 Estrés

Según Visitación (2017) citado de Casuso (2009) nos dice que la historia del término estrés se plantea a finales del siglo XVII por el físico inglés Hooke (1635-1703) quien utiliza el término en la ingeniería con la ley de elasticidad, la cual nos dice que cuando una amenaza se da encima de una estructura, esta provoca un cambio de la forma; dando como resultado la interacción de carga con el estrés, es a sí; que ante esta demanda se cree que el cuerpo necesita energía, la cual se da por parte del sistema nervioso para que pueda sobrellevar los desgastes del organismo.

El concepto de estrés ha ido cambiando a lo largo de la historia, según Canon (1929) lo define como un estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida.

Más adelante Selye (1936) nos dice que es una respuesta no específica del organismo ante cual situación difícil a la que se presente. Posteriormente en 1976 lo propone como un síndrome general de adaptación, en función a la cronicidad de estrés, considerando tres etapas:

- Reacción de alarma que identifica la amenaza y origina una respuesta que ocasiona cambios en el cuerpo.

- La resistencia es donde la persona se hace resistente a las presiones y desaparecen las manifestaciones corporales de alarma.

- El agotamiento es donde la energía adaptativa se agota y los signos de alarma se manifiestan, siendo definitivos.

Otras formas de estrés que también plantea Selye (1976) es acerca del austres, el cual es fundamental para la motivación para hacer trabajos inusuales, generar energía y acrecienta la concentración, el Distres es relacionado a un estrés destructivo y negativo, el cual se da por falta de control y una respuesta de ofensiva o fuga, finalmente hiperestres, el cual es un estado de distrés perpetuo que afecta las relaciones interpersonales en la salud y rendimiento.

Según Maslach & Jackson (1981) el burnout es el nivel más alto de estrés que es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. Desde la perspectiva psicosocial, el estrés relacionado con el trabajo puede llevar a una persona a dar un trato mecanizado, deshumanizado a las personas con las cuales trabaja y percibir disminuida su habilidad para lograr éxito en el trabajo.

El estrés y la percepción del estrés varían de persona a persona, por lo que es condicional y muy personal. (Fimian, 2001).

Según la OMS (2004) el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo frente a la acción.

2.1.2 Estrés Laboral

Uno de los principales autores en definir el estrés laboral, Karasek (1979) quien propone que los factores moderadores son la percepción de control o el grado de libertad de decisión del trabajador. Por otro lado, Ivancevich & Matteson (1987) plantean de manera más amplia que el estrés laboral es modulado por la percepción cognitiva de la situación por parte del colaborador. Asimismo, Lopez (2015) considera que los mencionados autores consideran que el estrés es más que una variable dependiente, una respuesta adaptativa.

Para Chiavenato (2009) se profundiza los componentes de la evaluación cognitiva y propone que el estrés laboral incluye tres componentes básicos :

- Desafío percibido que surge de la interacción entre las personas y su percepción del entorno laboral, el cual no necesariamente es una amenaza real.
- Valor o importancia otorgada, es decir que el desafío representa una amenaza a algo valioso para la persona como la seguridad en su puesto laboral.
- La incertidumbre sobre la resolución, es decir que la tensión será mayor cuando más distancia haya entre las dificultades de la situación y la capacidad para cumplirla percibida por la propia persona.

Según Slipak (2017) define al estrés laboral como el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla. (Gutiérrez Strauss & Vilorio -Doria, 2014)

2.1.3 Autoeficacia

La autoeficacia ha sido definida por Bandura (1977) como la creencia de que un individuo puede tener éxito en la realización de las acciones necesarias para generar los resultados.

Posteriormente (Bandura, 1994) define la autoeficacia percibida como la creencia que se tiene acerca de la capacidad para enfrentar niveles de rendimiento que influye en el ejercicio de los acontecimientos que afectan la vida.

La autoeficacia se centra más específicamente en las tareas o actividades que se sienten individuales, capaces de llevar a cabo en un lugar; es una evaluación más global de lo bueno que eres en algo conforme a lo dispuesto en las evaluaciones de autoconcepto. (Zimmerman & Cleary, 2006)

Ferrari, Nunes & Marín (2017) afirman que las creencias de autoeficacia son creadas en base a cuatro fuentes principales:

La primera fuente es la experiencia de dominio o por medio de la experiencia vicaria, da como resultado de persuasiones sociales y de acuerdo con los estados somáticos y emocionales. Es decir, a medida que el sujeto ejecuta tareas, los resultados obtenidos

son interpretados y; siendo concebidos como positivos, hay una tendencia a aumentar la autoeficacia.

La segunda fuente es la de creación en la experiencia vicaria y está relacionada con la observación de los individuos hacia otras personas que ejecutan determinadas tareas.

La tercera es la persuasión social, y se refiere a la forma como el individuo se percibe eficaz a partir de la comunicación con otras personas, Generalmente esas acciones están asociadas a recibir de otras personas ideas y orientaciones para la ejecución de determinadas tareas y lo mismo ocurre si se da de forma negativa, ya que tienden hacer una disminución en tales creencias.

La cuarta fuente son los estados somáticos y emocionales, que se refieren a lo que se puede proveer en términos de autoeficacia para la realización de determinadas tareas. Se puede decir en otras palabras que la ansiedad, el estrés, la excitación, los estados de humor y las fuertes reacciones emocionales pueden reducir la percepción de eficacia, mientras que la reducción de los estados emocionales negativos y promoción de bienestar pueden funcionar como fuentes generados de creencias acerca de la eficacia del individuo en la ejecución de las tareas.

Según Bong & Skaalvi (2003) y citado por Washington & Moxley (2013). No dice con base en la información anterior es correcto decir que la autoeficacia es un concepto multidimensional y que en las investigación científicas ya publicadas, su evaluación ha sido realizada tanto en términos generales como también en contextos específicos, como la autoeficacia académica, en el trabajo, para elección profesional, en la relación con el uso de sustancias y otros contextos.

2.2. Investigaciones relacionadas con el tema

En nuestro medio se han realizado diversas investigaciones con relación al tema de estudios con diferentes enfoques:

2.2.1 Investigaciones Nacionales

Choy (2017) en su investigación titulada Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana, El objetivo de esta investigación es ver la relación entre el burnout y el desempeño laboral de docentes de una carrera de la universidad privada de Lima. La muestra esta compuesta por 53 docentes universitarios. su metodología es no experimental , cuantitativo y de tipo correlacional . Las conclusiones se descubrieron que las variables síndrome de burnout y desempeño laboral tienen una relación pero no se especifica la dirección. Al analizarse las correlaciones de las variables no se evidencia relación significativa.

Panizo (2015) En su investigación titulada Relación entre personalidad tipo A y síndrome de burnout en trabajadores de mando operativo de una empresa privada de Lima. Esta investigación tuvo como propósito encontrar si hay relación entre la personalidad de tipo A y el síndrome de burnout en trabajadores de mando operativo de una empresa privada de Lima Metropolitana, Perú. Es una investigación de tipo correlacional y transversal. La muestra esta compuesto por 50 trabajadores operativos. Las conclusiones podemos decir que la personalidad tipo A se encuentra relacionada con el burnout , es decir que los individuos que presentan rasgos de esa personalidad son más propensos a desarrollar la enfermedad que las personas con otros rasgos de personalidad , esto debido a las características propias de la personalidad tipo A.

Pacheco (2016) La investigación titulada relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima metropolitana. El objetivo conocer la relación entre las dimensiones del burnout y el clima organizacional en un grupo de 118 licenciadas y técnicas de enfermería. Tipo de investigación es de nivel básico y tiene un diseño descriptivo correlacional. Las conclusiones indican una fuerte correlación (0,894) entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional, una correlación fuerte entre la despersonalización y clima laboral (0,917) y una fuerte correlación entre realización personal y clima laboral (0.8729).

Ledesma (2015) en su investigación titulada: Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital Hermilio Valdizán-Marzo 2015. El objetivo fue determinar el nivel de Síndrome de Burnout en el personal asistencial que trabaja en la Clínica del Hospital Hermilio Valdizán, el método de estudio descriptivo-transversal, La muestra estuvo conformada por 47 trabajadores asistenciales. Las conclusiones del estudio indican para determinar la presencia del síndrome de burnout se requiere que los niveles de agotamiento emocional, despersonalización sean altos y realización personal sean bajos en nuestro estudio existen los tres pilares comprometidos, pero no cumple el requisito de nivel alto de despersonalización.

Brocos (2016) en su investigación titulada: Afrontamiento y autoeficacia en internas en un establecimiento penitenciario modelo de Lima. El objetivo es medir la relación de Afrontamiento y autoeficacia en internas en un establecimiento penitenciario modelo de Lima. Es una investigación cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 110 mujeres adultas jóvenes con edades que fluctuaban entre los 20 y 40 años. La conclusión que se obtuvo es que se encontró que existe una relación positiva y significativa entre autoeficacia y el estilo enfocado en el problema y el estilo enfocado en la emoción.

Lima (2017) en su investigación titulada Estrés Laboral, burnout y autoeficacia en docente universitario de una universidad privada de Lima. El objetivo determinar la relación existente entre el estrés laboral, burnout y autoeficacia en docentes universitario. Es una investigación de tipo cuantitativo - correlacional de diseño no experimental, tipo transaccional. La muestra está conformada por docentes universitarios entre 27 y 60 años. Con grado magister cuya especialidad es el idioma inglés y dictan por la modalidad virtual. Las conclusiones han indicado que no existe relación entre estrés laboral, burnout y autoeficacia, pero si se hayo relación entre las dimensiones del burnout con la autoeficacia que son despersonalización y agotamiento.

Gil (2018) en su investigación titulada: Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina de lima. El objetivo del estudio fue identificar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Autoeficacia en tripulantes de cabina. Mediante un muestreo probabilístico intencional se evaluó a 157 participantes entre los 25 y 60 años de la

ciudad de Lima. Como resultados se halló una correlación positiva y significativa entre la autoeficacia y eficacia profesional ($r_s = .43$, $p < .01$). Mientras que entre la autoeficacia y el distanciamiento se obtuvo una relación negativa y significativa ($r_s = -.32$, $p < .01$). Asimismo, se encontró una relación negativa entre los años de experiencia y los años en la empresa actual con la eficiencia profesional y la autoeficacia; y una relación positiva con distanciamiento

Quiñonez (2016) en su investigación titulada: Relación entre la autoeficacia y la procrastinación laboral en colaboradores de una empresa automotriz de Lima Metropolitana. El objetivo principal del estudio pretende determinar la relación entre autoeficacia y procrastinación laboral. Para ello se evaluaron a 80 colaboradores de una empresa automotriz de Lima Metropolitana. La investigación es empírica, emplea una estrategia asociativa y es de naturaleza no experimental, Además, se trata de un estudio descriptivo. Las conclusiones que se obtuvieron de los resultados de la actual investigación evidencian una relación negativa entre la autoeficacia y la procrastinación laboral.

Carrasco (2017) en su investigación titulada: Relación entre inteligencia emocional, autoeficacia general y variables sociodemográficas en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana. El objetivo general de la presente investigación es correlacionar la Inteligencia Emocional y Autoeficacia General en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una Clínica de Lima Metropolitana tipo descriptiva-comparativa y diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 79 pacientes del servicio de psicología entre hombres y mujeres, de 18 a 65 años. Se empleó un muestreo no probabilístico de tipo intencional. Las conclusiones existen una correlación baja entre la inteligencia emocional y la autoeficacia general, un 91% de las mujeres presentan mayor incidencia en el nivel alto y el 72% obtuvo mayor incidencia en el nivel adecuado de inteligencia emocional, los adultos medios son quienes presentan mayor incidencia en el nivel adecuada inteligencia emocional (83%) y los participantes con estudios superiores obtuvieron mayor incidencia en el nivel de adecuada inteligencia emocional (91%).

Calderón (2018) en su investigación titulada: Carga de trabajo, autoeficacia profesional y síndrome de burnout en docentes escolares de lima metropolitana. tesis para optar el grado académico de maestro en psicología con mención en psicología organizacional. Tiene como objetivo El presente estudio examina la influencia de la carga de trabajo y la autoeficacia sobre el síndrome de burnout. La muestra estuvo conformada por 204 profesores escolares (mujeres 53.4%) con edades de 21 a 64 años de edad ($M = 36.28$, $DE = 9.503$) provenientes de tres instituciones escolares de una congregación religiosa. Las conclusiones que se relacionan con la investigación son A partir de los resultados encontrados, puede concluirse de forma general que la carga de trabajo es influyente al burnout en los docentes escolares en contraste con la autoeficacia profesional la cual no presentó similar resultado. En cuanto al análisis de comparación, no se presentaron diferencias según el sexo y el nivel de enseñanza.

Visitación (2017) en su investigación titulada Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores dela dirección de apoyo a la gestión educativa descentraliza del ministerio de educación, 2016. El objetivo es determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa. Es una investigación no experimental correlacional, de corte transversal de tipo aplicativo prospectivo. La muestra estuvo conformada por 60 colaboradores. Los resultados obtenidos nos dice que se concluye es que hay relación en nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral

2.2.2 Investigaciones Internacionales

Álvarez (2015) en su investigación titulada: El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. El objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano, determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medio ambiente de trabajo. La muestra de tipo probabilística intencional estuvo representada por 41 trabajadores administrativos. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una

asociación lineal alta negativa proporcional de - 0,662. Se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución.

Villar (2015) en su investigación titulada: Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement . El objetivo de esta investigación fue investigar el efecto moderador que la resiliencia y la autoeficacia, pueden tener sobre el burnout y el engagement, como predecesores de la calidad de vida laboral. La muestra estuvo conformada por 353 personas. Los profesionales estudiados presentan moderados/altos niveles de resiliencia y autoeficacia. Estos niveles son similares en ambos sexos y en los diferentes grupos profesionales.

Aguilar (2016) En su investigación titulada: Síndrome de burnout en trabajadores administrativos de la unidad académica profesional Nezahualcóyotl. Tiene como objetivo determinar las causas que generan estrés en el personal que labora en la unidad académica profesional de Nezahualcóyotl, es una investigación transversal. La muestra estuvo conformada por 444 mujeres, de las cuales 229 tenían un trabajo remunerado y 215 un trabajo no remunerado-. Las conclusiones se obtuvo que las mujeres con trabajo remunerado tienden a tener mayor estrés por la carga de actividades a realizar tanto en su trabajo como en su lugar.

García (2015) en su investigación titulada: estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. Cuenca 2015. Tiene como objetivo fue estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Es un estudio descriptivo, transversal, en una muestra de tipo multietápica de 240 personas de una población de 607 individuos. Las conclusiones sugieren Según la clasificación del trabajo, existe un alto porcentaje, tanto en los trabajadores como en el personal administrativo, que presentan riesgo para la salud física y/o mental (tipos TP y TATL), encontrándose significancia estadística con las variables sexo, relación laboral y el tipo de cargo o puesto que desempeñan.

Kok (2013) en su investigación titulada: ¿Se relacionan la satisfacción laboral, la autoeficacia laboral y el rasgo de la inteligencia emocional?. El objetivo es explorar y describir la relación entre inteligencia emocional, trabajo satisfacción y autoeficacia laboral. Para este estudio, se sigue un enfoque cuantitativo. Esta disertación tiene dos objetivos interrelacionados. La muestra se compone de 1336 sudafricanos en el lugar de trabajo. El primero es descriptivo, que describe la relación entre trabajo satisfacción, autoeficacia laboral e inteligencia emocional rasgo. El segundo objetivo es exploratorio. Las conclusiones sugieren que los resultados encontraron relaciones positivas entre estas variables, pero estos fueron relativamente débiles. No hubo efecto de interacción entre la satisfacción laboral y la autoeficacia laboral.

Vicente (2016) en su investigación titulada: La autoestima, autoeficacia y locus de control y su influencia en el rendimiento académico en alumnos en escuelas de negocio. El objetivo pretende conocer más sobre qué ocurre con la autoestima, la autoeficacia y el locus de control en el ámbito de la formación de postgrado y más concretamente en los alumnos de las escuelas de negocio. La muestra la conforman 405 sujetos, de los cuales 150 eran mujeres. La edad media de los participantes es de 34,56 años. De los resultados obtenidos en términos generales, podemos decir que los alumnos de las escuelas de negocio, se ven con una alta valía personal (autoestima), capaces de resolver de una forma eficaz las situaciones problemáticas a las que se enfrentan (autoeficacia), creyendo, además, que si logran alcanzar las metas propuestas, sería gracias a su esfuerzo y perseverancia (locus de control interno). Sobre cómo se relacionan entre sí tres de las variables objeto de este estudio –la autoestima, la autoeficacia y el locus de control interno–, se ha podido constatar que, a pesar de ser conceptos distintos y de evaluarse de manera distinta, las tres guardan una relación significativa entre sí, aunque el grado de relación no sea demasiado elevado.

Rodriguez (2015) en su investigación titulada: Relación entre estilos de aprendizaje, autoeficacia en el manejo de los ambientes virtuales y el aprendizaje virtual del personal administrativo de una universidad privada. Tiene como objetivo identificar la relación entre estilos de aprendizaje, autoeficacia en el manejo de los ambientes virtuales y el aprendizaje virtual. Es una investigación de tipo descriptivo correlacional. La muestra está conformada por 100 trabajadores administrativos de una universidad privada de la

ciudad de Bogota . Las conclusiones muestran que la escala de autoeficacia en el manejo de la computadora, demuestra que la mayoría de los participantes presentan autoeficacia, sin embargo los puntaje elevados no son consecuentes con los resultados de la variable de aprendizaje virtual que señala que la mayoría de participantes no aprobaron el curso virtual ni obtuvieron resultados favorables del aprendizaje virtual.

Stanescu (2016) en su investigación titulada: *Cómo influye la autoeficacia en el resultado del trabajo con respecto a los empleados del hotel con inmigrantes*. El objetivo principal del estudio fue revelar cómo la autoeficacia puede determinar el trabajo resultado de los empleados con antecedentes de inmigrantes. El diseño de mi estudio es descriptivo. La muestra estuvo conformada por 99 empleados de 11 hoteles. Los resultados confirmaron cuatro de las seis hipótesis, ofreciendo valor empírico y confirmando resultados de estudios previos. Era demostrado que la autoeficacia tiene la mayor influencia en el desempeño laboral, y que puede predecir de manera significativa, el compromiso organizacional del empleado de origen inmigrante.

2.3. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio

En el proceso de construcción del marco teórico, es de vital importancia definir los conceptos de cada una de las variables de estudio como son estrés laboral y la autoeficacia para poder entender y analizar la presente investigación, siendo el objetivo proporcionar un sustento teórico y práctico que permita fundamentar las implicancias que tiene una variable sobre la otra.

2.3.1 Estrés Laboral

El estrés es factor biológico, describe los resultados de la discapacidad para reaccionar apropiadamente a peligros físicos o emocionales para el organismo, ya sea real o imaginario. Los signos del estrés se dividen en cuatro tipos: físico, emocional, cognitivo y de comportamiento, este estrés se caracteriza por perspectiva negativa en general, juicio pobre, exageradas preocupaciones, continua infelicidad, irritabilidad, agresividad, incapacidad para relajarse, sentirse solo o aislado, deprimido. También hay algunos

signos físicos, por ejemplo, dolores, mareos, dolor en el pecho, taquicardias y finalmente cambios de hábitos: comer demasiado o no lo suficiente, dormir demasiado o no es suficiente, dilatar o descuidar las responsabilidades, el uso de alcohol, cigarrillos o drogas para relajarse, y los hábitos nerviosos (por ejemplo, morderse las uñas o marcha).

Los factores de estrés generalmente suceden en grupos y por lo tanto, se vuelven típicos (Pearlin, 1989). Si el estrés continúa, los recursos del cuerpo para combatir el estrés pueden agotarse y el Individuo ingresa en la etapa de agotamiento (Gadzella, 1994).

El concepto de estrés laboral fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Hans Selye (1956) considerándolo una respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores. Lo denominó Síndrome general de adaptación, en la actualidad es un término muy usado. En línea con la anterior definición, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) nos dice que el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción.

Para Ivancevich, Jamal y otros definen (2002) el estrés laboral como reacciones de un individuo e interacciones a las características del ambiente de trabajo que parecen moralmente amenazante emocional y físicamente, mediado por diferencias individuales y/o acciones psicológicas.

Asimismo, Alamian (2005). Define que se experimentará el estrés laboral, cuando el desequilibrio entre las demandas de trabajo ambiente y las capacidades de los individuos aumentan, por lo que en el trabajo el estrés puede ser una conciencia indicada por la ambigüedad, conflicto y sobrecarga que surge del trabajo medio ambiente y las características del individuo. Podemos notar tres principales componentes del proceso de estrés laboral:

- Estímulo: es el estimulante primario resultante de sensaciones de estrés que pueden provenir del ambiente, organización o individuo.

- Respuesta: psicológica, física y/o reacciones de comportamiento, que el individuo representa como ansiedad, tensión y frustración.
- Interacción: lo que explica la relación entre el estímulo y elementos de respuesta.

En algunas organizaciones la administración piensa que establecer un grado razonable de estrés en los empleados puede promover el rendimiento de los empleados (Zafar et al., 2015).

Muse, Harris & Field (2003) definen como la relación positiva entre el estrés laboral y el desempeño laboral; y un gran número de investigaciones indica que a medida que aumenta el estrés laboral, el rendimiento puede ir en aumento, pero en algún grado comienza a caer.

2.3.2 Etapas del Estrés Laboral

En el artículo de Posada Pérez (2011) Se menciona tres fases de adaptación del síndrome del estrés general por Dr. Hans Selye:

- Alarma: Se da por la liberación de hormonas. Donde activan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Donde se produce síndromes de cambios de lucha o huida lo cual ocasiona una baja resistencia a los estresantes.
- Resistencia: El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas propias , al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una mayor resistencia a los agentes estresantes.
- Agotamiento: El organismo disminuye progresivamente su capacidad de activación. No hay reservas, que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte.

2.3.3 Tipos de estrés laboral

De acuerdo a Posada Pérez (2011) coexisten dos tipos de estrés laboral:

- El episódico: Es cuando se da momentáneamente, situación que no se mantiene por mucho tiempo y prontamente se enfrenta o resuelve desaparecen los síntomas que lo originan.
- El crónico: Es aquel que da de manera periódica cuando el individuo se encuentra sujeto a un agente estresor constantemente, por lo que los síntomas aparecen cuando hay una situación estresante.

Para resumir, el estrés es causado siempre que algún suceso, pequeño o grande, agradable o desagradable, interno o externa, que se percibe como hacer demandas por encima de los recursos de afrontamiento (físicos, social, psicológico).

2.3.4 Carga de trabajo

Las asignaciones y tareas, en la que es responsable en el trabajo un empleado. Este aspecto se refiere al grado de estrés experimentado por las personas debido a la concepción de que no pueden adaptarse o estar activo con la cantidad de trabajo asignado a ellos (Idris, 2011). La carga de trabajo puede ser clasificado en:

- Sobrecarga de roles: cuando se espera que los individuos superen el límite disponible tiempo, los recursos y sus capacidades, las personas se enfrentan a muchas expectativas de jefe, subordinados, colegas, alta dirección, comunidad local, etc. (Ammar,2006).
- Ambigüedad de rol: La ambigüedad de roles describe la falta de información que necesita el individuo para lograr su rol en una organización, como información, límites de autoridad y responsabilidad, políticas y reglas de la organización, y métodos de desempeño evaluación (Ammar, 2006). Los empleados generalmente enfrentan dos modelos de ambigüedad de roles: uno sobre tareas y actividades

relacionadas; el segundo relacionado con la retroalimentación con respecto a la tarea actuación. La retroalimentación es crítica para permitir que los empleados evalúen su rendimiento y para informarles sobre el progreso hacia la realización de tareas (Idris,2011), la ambigüedad del rol relacionada con el desempeño laboral (Bandura & Locke, 2003).

- Rendimiento laboral: Schermerhorn, Hunt & Osborn (2005) declararon que el desempeño laboral contiene una calidad y cantidad de resultados impulsados por la lucha individual o grupal. En otro sentido, el desempeño laboral se puede describir como la capacidad de individuos para lograr sus respectivos objetivos de trabajo, luego cumplir con sus expectativas, lograr puntos de referencia o lograr sus objetivos organizacionales

- El agotamiento: El agotamiento emocional se observa en la literatura como la última etapa del ciclo de estrés para Selye (1956) quien consideró tres etapas del estrés como
 - La alarma reacción.

 - La fase de resistencia,

 - Agotamiento.

Estas etapas son el intento del cuerpo para restaurar el equilibrio (Selye, 1956). La sobre extensión del yo se manifiesta como una pérdida severa de energía que no puede ser renovada. Esta condición de sobre extensión, junto con angustia o tensión psicológica y emocional, se conoce como burnout. (Garden, 1991)

Asimismo, el Síndrome de Burnout se define como un retiro psicológico del trabajo en respuesta a un estrés o insatisfacción excesivos. Burnout se utiliza para referirse a la situación en que lo que antes era un 'llamado' se convierte simplemente en un trabajo. Uno ya no trabaja para vivir, sino vive para trabajar. En otras palabras, el término se

refiere a la pérdida de entusiasmo, emoción y un sentido de la misión en el trabajo. (Cherniss, 1980a, p.16)

Según Maslach & Jackson (1981) El síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre entre individuos que trabajan con personas y se divide en tres dimensiones: despersonalización o deshumanización que es el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado , agotamiento emocional se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales y la autorrealizaciones o la falta de realización personal es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias personales, baja autoestima profesional, financiera que posee el individuo .(Agrawal 2001, 60)

Para Moreno-Jimenez, Gonzales & Garrosa (2001) definen el Burnout como una alteración personal y profesional en un entorno laboral de tipo asistencial, como tal, el mismo concepto de burnout supone deterioro, desgaste y una problemática interna.

2.3.8 El Modelo de estrés transaccional

Este modelo explica qué algunas personas responden al mismo factor de estrés de manera diferente. Esfuerzos cognitivos y conductuales para gestionar demandas externas y/o internas específicas que son evaluadas como agravar o exceder los recursos de la persona. (Lazarus & Folkman, 1984, pág. 141)

Este modelo propone que el estrés se produce cuando una persona se encuentra con un entorno demandante, y la respuesta al estrés depende de su evaluación cognitiva, que se refiere a una interpretación del factor estresante en función de su capacidad para hacer frente a él. Cuando un individuo interpreta las demandas de la situación para superar su capacidad para satisfacer esas demandas experimentará una respuesta de estrés. Así, el proceso de valoración es subjetivo y altamente personal. y depende de la evaluación de una persona de su propia capacidad para hacer frente al factor estresante. En Además, los autores sugirieron que el proceso de evaluación no es necesariamente un proceso

consciente, sino más bien un proceso automático influenciado por las experiencias previas de la persona. (Lazarus & Folkman, 1984)

Este modelo sugiere tres tipos de evaluación cognitiva: evaluación primaria, secundaria y reevaluación. (Lazarus & Folkman, 1984)

- La valoración primaria del individuo que juzga lo que está en juego, y consiste en evaluaciones irrelevantes, benignas-positivas y estresantes. Se puede hacer una evaluación irrelevante cuando la situación no tiene ninguna implicación para la persona. Una evaluación benigna positiva puede ocurrir si se considera el resultado de un encuentro positivo, mientras que la evaluación estresante, incluye daño, pérdida, Amenaza y desafío. Daño o pérdida se refiere al daño que ya ha ocurrido a un individuo, como como la pérdida de un ser querido; amenaza se refiere a la anticipación de daños o pérdidas; y el desafío se refiere a eventos a partir de los cuales un individuo puede mejorar u obtener ganancias, asimismo, señalan que la amenaza y el desafío son construcciones separadas, pero no necesariamente mutuamente excluyentes. En una situación dada, pueden ocurrir evaluaciones de amenazas y desafíos conjuntamente y esta relación también puede cambiar en función de la naturaleza del estrés. En términos de dolor, puede resultar una evaluación de la amenaza sobre una posible lesión o dolor en una experiencia de dolor inadaptada como las conductas de evitación del dolor. Por otro lado, una la evaluación del desafío puede llevar a una experiencia de dolor más adaptable porque un individuo puede ser más positivo acerca de un encuentro exigente, que conduce a una mayor moral, una mejor calidad en general. Funcionando, y mejor salud física. (Lazarus & Folkman, 1984)
- La evaluación secundaria es una evaluación individual de lo que se puede hacer en respuesta a demandas y limitaciones internas o externas, y si las opciones de afrontamiento de la persona y recursos son suficientes para enfrentar la amenaza o desafiar las poses de un estresante. Los autores sugieren dos tipos de estrategias de afrontamiento basadas en la forma en que un individuo maneja el agente estresor. El manejo de problemas enfocado, se utiliza cuando se maneja o altera el problema con el ambiente que causa angustia mientras que el manejo de

emociones se emplea para regular el Respuesta emocional al problema. (Lazarus & Folkman, 1984) El afrontamiento está determinado por Evaluación cognitiva, que está influenciada por los recursos de afrontamiento. Tales recursos incluyen una variedad de mecanismos biológicos, psicológicos y sociales para gestionar la demanda desde el factor estresante. Salud física y energía, creencias positivas (por ejemplo, creencias generales sobre un locus de control interno, creencias existenciales), habilidades de resolución de problemas, habilidades sociales, sociales apoyos, y los recursos financieros pueden facilitar los esfuerzos de afrontamiento de un individuo.(Lazarus y Folkman, 1984)

Lazarus y Folkman también enfatizan cómo las evaluaciones secundarias y las evaluaciones primarias interactúan entre sí para crear las respuestas de estrés y la reacción emocional generalmente, cuando un individuo evalúa una situación como una amenaza, daño o pérdida, Es más probable se involucre en formas de estrategia de afrontamiento centradas en las emociones, mientras que cuando evalúa una situación como un desafío, es más probable que se involucre en problemas en formas de estrategia de afrontamiento es decir, si esa persona siente que tiene un sentido de control sobre en la situación, será más probable que ocurra una evaluación de desafío y un individuo será más es probable que se involucre en afrontar problemas enfocados. Sin embargo, si las apuestas son demasiado altas, una amenaza la evaluación puede ocurrir puede involucrarse en un enfrentamiento enfocado en la emoción. En la situación, será más probable que ocurra. Sin embargo, si las apuestas son demasiado altas, una amenaza se puede evaluar y se puede involucrar en un enfrentamiento en la emoción.

- La evaluación terciaria, reevaluación, se refiere a una evaluación cambiada. La valoración puede ser cambiada basado en nueva información del entorno, las propias reacciones al medio ambiente o en resultado de los esfuerzos de afrontamiento cognitivo. Este modelo enfatiza que los procesos recíprocos entre una persona y el entorno pueden estar mediados por procesos cognitivos. Reevaluación. Basado en el feedback de un cognitivo inicial. Evaluación, una evaluación de amenaza puede ser reevaluada como irrelevante o puede ser reevaluada como un reto. Por ejemplo, si una persona tiene un trastorno relacionado con el dolor, puede involucrarse en una amenaza. Evaluación

cuando se experimenta dolor por primera vez durante una determinada situación o actividad. Sin embargo, si descubre que tal experiencia de dolor no causa más lesiones, puede reevaluar la misma situación, actividad y acepta las situaciones tal como son y es más probable que tolere un mayor nivel de dolor y angustia .(Viane, et al., 2003)

En consecuencia, la retroalimentación de la interacción. Entre factores personales y ambientales puede llevar a cambios de emociones y valoraciones. Por lo tanto, una reevaluación modifica una evaluación anterior al mismo estímulo basado en factores externos y Factores internos. Lázaro y Folkman no diferencian entre reevaluación y valoración; más bien, consideran que la reevaluación es esencialmente en términos de la experiencia del dolor, el cambio de evaluaciones ha recibido Atención considerable como una forma efectiva de manejar la experiencia del dolor entre el dolor crónico. Pacientes, recurriendo a estrategias como la terapia cognitivo-conductual (TCC) para aliviar el dolor. Según Turner, Holtzman & Mancl, (2007) citado de Knoerl, Smith & Weisberg, (2016)

El modelo transaccional del estrés sugiere que las evaluaciones cognitivas primaria y las evaluaciones secundarias pueden mediar las asociaciones entre el factor estresante y el fisiológico como respuesta. Aunque Lázaro y Folkman están de acuerdo con la idea de Selye de que nuestros cuerpos responden defensivamente a los factores estresantes y la homeostasis perturbada, y que un estado sostenido de excitación excesiva puede conducir a varias enfermedades, y no están de acuerdo con él respecto a una respuesta fisiológica general al estresor. Argumentan que las respuestas emocionales al mismo factor estresante pueden diferir entre Personas, que pueden conducir a diferentes respuestas fisiológicas. La forma en que las personas perciben el factor estresante como amenaza o desafío puede influir en sus patrones de afrontamiento que, a su vez, pueden impactar sus resultados de salud. Esto se debe a que el afrontamiento puede influir en las reacciones de estrés neuroquímico. (Lazarus & Folkman, 1984)

Cuando una persona valora el factor estresante como una amenaza, a corto plazo se activa su respuesta de lucha o vuelo, tal respuesta puede cambiar nuestra homeostasis lo que produce aumento la presión arterial, frecuencia cardíaca y la frecuencia

respiratoria, Asimismo, aumentar la secreción de hormonas como los glucocorticoides esta respuesta ayuda a los individuos a adaptarse a lo personal y ambiental. Sin embargo, las demandas a largo plazo pueden tener efectos perjudiciales sobre el bienestar y la salud en general. La relación entre el estrés y la hipertensión han sido estudiados ampliamente, y sugiere que la hipertensión puede conducir a diversas enfermedades cardiovasculares como la aterosclerosis, infarto de miocardio, ataque cardíaco, accidente cerebrovascular isquémico y angina de pecho, según (Rosenthal & Alter, 2011) citado por (Steptoe & Kivimäki, 2012)

Así, este modelo acentúa cómo la evaluación cognitiva y los procesos de afrontamiento que pueden afectar la relación entre el estrés y la salud en todos sus aspectos fisiológicos, psicológicos y sociales a corto y largo plazo.

2.3.9 La Autoeficacia

La teoría de la autoeficacia (Bandura, 1977, 1982b, 1986) es una de la más reciente en una larga tradición de competencia personal o teorías de eficacia y ha generado más investigación en psicología clínica, social y de la personalidad en la última década y media que otros modelos y teorías similares.

De acuerdo a Bandura (2001), las personas no concuerdan en la realización de actividades de acuerdo a la eficacia. Por lo que el grupo de creencias sobre eficacia no constituye un rasgo global, sino un grupo de auto creencias descritas en situaciones de funciones diferenciadas.

Para Torres (2003), La autoeficacia hace referencia a las creencias y sus capacidades de las personas para el logro de objetivos y en su buena realización.

Según Godoy-Izquierdo. (2008) es un grupo de creencias de la eficacia personal para responder las demandas y desafíos.

2.1.3.1 Fuentes de autoeficacia

Las creencias de la autoeficacia presentan causas y antecedentes:

La teoría de la autoeficacia postula que las personas adquieren información para evaluar las creencias de eficacia de cuatro fuentes principales:

- Experiencias de maestría (rendimientos reales)
- Experiencia vicaria (experiencias indirectas)
- Formas de persuasión verbal y de otro tipo, y
- Estados somáticos y emocionales que la gente juzga en parte su capacidad, fuerza, y la vulnerabilidad a la disfunción (Bandura, 1997, p. 79).

En base a los siguientes párrafos, las cuatro fuentes principales se explican con más detalle:

Experiencia maestra.

Todos tenemos experiencias de dominio. Esto se da cuando se intenta hacer algo y se tiene éxito; La experiencia de dominio es la forma reflexiva para impulsar la autoeficacia porque para las personas es más fácil creer que pueden hacer algo nuevo si es similar a algo que ya han hecho bien antes. (Bandura, 1994)

Según Bandura (1997), la fuente de información más influyente para formar creencias de autoeficacia consiste en interpretaciones del rendimiento pasado. Esto se debe a que el rendimiento pasado proporciona la evidencia más auténtica de si uno puede movilizar lo que se necesita para tener éxito.

Tener en cuenta que no siempre las tareas son simples y que con práctica se consiguen, las tareas que siempre son similares y fáciles no se dan siempre es el caso y cuando tengamos un nuevo reto se nos hace difícil de afrontar por no ser algo conocido por eso para desarrollar el sentido de la autoeficacia, hay que afrontar nuevos retos que necesitan ser analizados y trabajados. (Bandura, 1994)

Experiencia Vicaria

Es otro factor en la percepción de la autoeficacia que es la experiencia indirecta, o la observación de los éxitos y fracasos de los demás (modelos) que son similares a las propias, esto se refiere a las sensaciones y emociones que se viven a través de las experiencias de otras personas, la observación de alguien como usted no detrae o amenaza la autoeficacia en la experiencias vicaria de la autoeficacia está relacionado con la cantidad como usted cree que el modelo es más asociado con la persona que está siendo observado, mayor es la influencia de en la creencia de que uno mismo también lo puede lograr siendo observador de la experiencia. (Bandura, 1994)

No sólo los talleres y sesiones de formación aumentan el dominio, sino que también pueden proporcionar experiencias indirectas, Viendo a los demás en una sesión de entrenamiento, una clase, o durante el juego de roles puede proporcionar experiencias de observación. (Hayden, 2013, p.13)

El aprendizaje vicario es el núcleo de la instrucción entrenador / preparador-alumno / cliente/ entrenador o entrenador demuestra la habilidad, el estudiante / cliente entonces copias. Todas las cosas que se aprenden, todos los días, observando a otros y cómo llevar a cabo con éxito la habilidad aumenta en la autoeficacia. (Hayden, 2013)

Persuasión verbal

Es el tercer factor es la persuasión verbal o social. Se da cuando las personas están convencidas de que con la forma verbal pueden alcanzar o dominar una tarea. Tener persuasión verbalmente apoya el logro o dominio de una tarea pues se apoya en la creencia de creer en sí mismo. Esto se ve reflejado en los equipos, donde el entrenador les da confianza y los motiva a que ellos serán los ganadores de la misma manera se puede dar en un sentido contrario donde se les dice que no serán capaces de ganar. (Hayden, 2013)

La evaluación individual de la autoeficacia también está determinada por la influencia social de otros (Bandura, 1997). Esto está estrechamente relacionado con el apoyo social y procesos de retroalimentación. La información de eficacia persuasiva a menudo

está integrada en la retroalimentación evaluativa dada a los artistas intérpretes o ejecutantes, y se puede presentar de maneras que o bien socavan un sentido de eficacia o lo refuerzan. (Bandura, 1994) Nos dice cuando las personas se les dice que no tienen la habilidad o capacidad de hacer algo, tienden a abandonar rápidamente.

Trasladado a un contexto laboral, los empleados pueden ser persuadidos por sus colegas y líderes que poseen las capacidades para lograr lo que buscan. En efecto, uno de los medios más efectivos para que un líder utilice la persuasión verbal es a través del efecto Pigmalión el cual tiene la creencia de que una persona tiene la capacidad de influir en el rendimiento de esta otra persona. De hecho, la investigación por Hayden (2013) ha indicado que cuando los líderes confían en que sus seguidores pueden realizar una tarea con éxito, los seguidores se desempeñan a un mayor nivel. Sin embargo, el poder de persuasión depende de los líderes credibilidad, relación previa con los seguidores y la influencia del líder en la organización (2003)

Estados somáticos y emocionales

Los estados físicos y emocionales que ocurren cuando alguien contempla hacer algo proporcionan pistas en cuanto a la probabilidad de éxito o fracaso. El estrés, la ansiedad, la preocupación, el miedo y toda negativa a la autoeficacia y puede conducir al fracaso o incapacidad para realizar las tareas temidas (Pajares, 2002)

Al juzgar sus capacidades, las personas también confían en la información somática transmitida por estados psicológicos y emocionales. Indicadores somáticos de personal la eficacia es especialmente relevante en dominios que implican logros físicos, funcionamiento de la salud y hacer frente a los factores estresantes (Bandura, 1997)

Por lo tanto, los estudios revelan que la cuarta forma principal de alterar las creencias de eficacia es para mejorar el estado físico, reducir los niveles de estrés y emocional negativo tendencias y malas interpretaciones correctas de los estados corporales (Bandura, 1991). Por ejemplo, pensamientos negativos y temores sobre una habilidad pueden en sí misma baja autoeficacia. Transferido a un contexto de trabajo, los empleados que están estresados y ansiosos pueden tender a atribuir estas condiciones a

la tarea que tener a mano. Esto puede conducir a una sensación de fracaso que da como resultado una disminución en su confianza en su habilidad. Sin embargo, debido a que los individuos tienen la capacidad de cambiar su forma de pensar y sentir, una mayor autoeficacia, a la inversa, puede influir poderosamente en sus estados fisiológicos. Otra forma de aumentar la autoeficacia es mejorar el bienestar físico y emocional de un individuo y para mitigar sus estados emocionales negativos (Bandura, 1997)

2.3. Autoeficacia en el trabajo

La teoría de la autoeficacia proporciona directrices explícitas sobre cómo capacitar a las personas para ejercer alguna influencia sobre cómo viven sus vidas. La investigación demuestra que las creencias de eficacia influyen en los cursos de acción que las personas elijan perseguir, las metas y el compromiso que se establecieron para sí mismos, cómo mucho esfuerzo invierte en sus actividades, los resultados esperan sus esfuerzos para producir, y su resistencia a la adversidad, según (Schunk, 1981; Schunk & Hansen, 1985; citado de Schunk, Hanson y Cox (1987)

Cuanto mayor sea la autoeficacia, cuanto mayor es el esfuerzo, la persistencia y la capacidad de recuperación. Las creencias de eficacia también influyen la calidad de la vida emocional de un individuo; por ejemplo, puede influir cuánto estrés y ansiedad experimentan las personas cuando participan en una actividad específica según (Pajares & Miller, 1994), y las elecciones que hacen en su vida.

Las personas con alta autoeficacia a menudo perciben problemas como desafíos a superar, mostrar compromiso con las actividades que llevan a cabo, invierte más tiempo y esfuerzo en sus actividades diarias, piense estratégicamente en resolver dificultades, recuperarse más fácilmente de la falla, sentir que está en control de la mayoría de los factores de estrés, y sienten que son menos vulnerables al estrés y la depresión. (Bandura, 1992)

En resumen, hay un sustancial cuerpo de evidencia que apoya el impacto positivo de la autoeficacia en una amplia variedad de dominios (para una descripción general, ver Bandura, 1997). Sin embargo, en reciente años los investigadores han comenzado a

prestar más atención a un lado oscuro de la autoeficacia - por ejemplo, exceso de confianza.

En el contexto laboral, la autoeficacia es un antecedente importante de motivación porque los estudios muestran que los individuos con alta autoeficacia son más optimistas y seguros de poder alcanzar objetivos aplicando su conocimiento a tareas específicas, según (Bandura, 1986, 1997); citado de (Chen, Goddard & Casper, 2004).

De hecho, según Bandura (1997) la autoeficacia es positivamente relacionada con los resultados organizacionales importantes debido al hecho de que las creencias de eficacia influyen en las elecciones de objetivos de los empleados y los objetivos actividades, reacciones emocionales y persistencia ante los desafíos y obstáculos. Esto significa que la autoeficacia determina la selección de los empleados de actividades o desafíos que creen que pueden lograr con éxito.

Por lo general, los empleados elegirán entrar en una situación en la que su desempeño la expectativa es alta y evitar una situación en la que anticipan la demanda excederá su capacidad. Cuando los objetivos son auto establecidos, las personas con alta autoeficacia establecen metas más altas que las personas con baja autoeficacia según. (Locke & Latham, 2002)

Los empleados con baja autoeficacia también a menudo tienen bajas aspiraciones y compromisos débiles con los objetivos que eligen perseguir según (Bandura, 1997). Citado de Locke & Latham (2002) sugieren que el establecimiento de objetivos y la autoeficacia se complementan en el contexto laboral. Cuando un líder establece objetivos difíciles para los seguidores, esto lleva a los seguidores a tener un mayor nivel de autoeficacia, y también los lleva a establecer metas más altas para su propia actuación.

Schaubroeck & Meritt (1997) sugieren que las organizaciones pueden enfocarse en aumentar la autoeficacia como una forma de superar los resultados negativos asociados con baja autoeficacia. Los estudios han encontrado que la alta autoeficacia promueve orientación pro social, cooperación, ayuda y un interés en el bienestar de los demás.

Individuos con mayor nivel de autoeficacia tiene niveles más bajos de estrés percibido según Bandura, Reese, & Adams,(1982); citado de Bandura, Taylor, Williams, Mefford, & Barchas, (1985), mientras que en el contexto de trabajo, la baja autoeficacia se ha relacionado con una alta niveles de depresión y ansiedad (Bandura, 1997). La alta autoeficacia también es informada para predecir la satisfacción laboral y amortiguar los efectos adversos del trabajo relacionado factores de estrés en el bienestar .(Jex & Bliese, 1999; Stetz et al., 2006)

Diferentes dimensiones de la autoeficacia relacionada con el trabajo

Dada la importancia de las creencias de eficacia en la vida laboral de los empleados, un sonido la evaluación de este factor es crucial para comprender y predecir el comportamiento humano.

Las personas difieren en las áreas en las que desarrollan su autoeficacia y el grado en que lo desarrollan. Por lo tanto, como se indicó en los párrafos anteriores el sistema de creencias de eficacia no es un rasgo global, sino un conjunto diferenciado de auto-creencias vinculadas a distintos ámbitos de funcionamiento (Bandura, 1997).

En el mundo occidental, se requieren varias habilidades para ingresar al mercado laboral según (Bayon, 2003; De Nanteuil, 2002; Medgyeski, 1999). Estos diferencian en habilidades generalizadas, como habilidades cognitivas (por ejemplo, capacidad de encontrar soluciones y tomar decisiones), habilidades relacionales (por ejemplo, saber cómo interactuar con otros) y habilidades emocionales (por ejemplo, administrar el suyo y el de las demás emociones) y otras habilidades técnicas más especializadas.

Para (Luciano, 1999) citado de (Reyneri, 2005). La vida laboral es cada vez más diversificada y desafiante y, a través de la autogestión, más a menudo ofrece un mayor control personal. Algunos empleados, cambian sus roles de trabajo a través de la promoción a un trabajo progresivamente más alto. Aún así, la mayor parte del trabajo que los empleados requieren algún grado de cooperación y comunicación con otros, algún tipo de trabajo en equipo.

Cuando hay pocas perspectivas de movilidad ascendente, enriquecimiento laboral por trabajo rotación que proporciona variedad y nuevos desafíos que se pueden utilizar como medios para mantener el interés y la participación de los empleados en su trabajo. Un trabajo en equipo enfoque se utiliza a menudo para este fin. En lugar de segmentar un trabajo en partes separadas que se convierten en la única tarea de trabajo para individuos día tras día, todo el trabajo lo realiza un equipo auto gestionado. En proyectos orientados a equipos y sistemas de producción, cada miembro aprende cada aspecto del trabajo y rota entre las diferentes subtareas. (Brav, Andersson, & Lantz, 2009)

Un enfoque de trabajo en equipo también se usa en muchas otras áreas, como en organizaciones donde la complejidad de nuevos productos y la reducción del ciclo de vida de los nuevos productos hacen que el trabajo en equipo sea una necesidad. Este tipo de la estructura organizacional crea un entorno de trabajo habilitante que está bien adecuado para producir una fuerza de trabajo flexible altamente capacitada. (Levi & Slem, 1995)

Dentro del dominio del trabajo, tareas tales como involucrarse en interacciones sociales y manejar situaciones emocionalmente exigentes es numeroso. Por consiguiente, es razonable esperar que creyendo en la propia capacidad para hacer frente a estos las situaciones sociales y emocionales en el trabajo se vuelvan vitales y tienen un impacto en salud y Bienestar. Sin embargo, la mayoría de las investigaciones sobre la autoeficacia en las organizaciones ha utilizado medidas generales de auto informe o se ha centrado en la cognición y aspectos de autoeficacia orientados a tareas (es decir, autoeficacia ocupacional).

La siguiente sección proporciona una descripción general y una descripción de las ocupaciones (cognitivas), sociales y autoeficacia emocional. Se brinda una visión general del anterior concepto utilizados para la autoeficacia ocupacional, social y emocional.

Autoeficacia cognitiva orientada a tareas

Una gran cantidad de trabajo profesional implica hacer juicios y resolver problemas al recurrir a los conocimientos y aplicar los procedimientos de decisión.

La competencia en la resolución de problemas requiere el desarrollo de habilidades de pensamiento para saber cómo buscar y usar información para resolver problemas. En organización se ha demostrado que la autoeficacia general de la investigación se relaciona directamente con la satisfacción laboral según (Judge & Bono, 2001) y el rendimiento según. (Judge & Bono, 2001)

El concepto de autoeficacia ocupacional con autoeficacia como una evaluación de dominio específico en un nivel intermedio y se refiere a la competencia que los empleados sienten con respecto a su capacidad.

Para completar con éxito sus tareas de trabajo. El interés en la autoeficacia ocupacional se intensificó a principios de la década de 2000 (Schyns & Collani) se diferenciaron en un conjunto de auto-creencias en el trabajo y desarrollado una escala de autoeficacia ocupacional en 2002.

Autoeficacia social en el trabajo

El trabajo no es completamente un asunto privado. Es una actividad interdependiente que estructura una buena porción de las relaciones sociales de las personas. El grado de social la interconexión en el lugar de trabajo es otro aspecto del trabajo que afecta a las personas bienestar. Las actividades profesionales requieren más que el conocimiento especializado y habilidades técnicas del oficio. El éxito en el trabajo se basa en parte en autoeficacia al tratar con las realidades sociales de las situaciones de trabajo, que es a menudo un aspecto crucial de los roles ocupacionales. Habilidades técnicas pueden ser aprendidas fácilmente, pero las habilidades psicosociales son más difíciles de desarrollar y, a menudo, incluso más difíciles de modificar si son disfuncionales. (Bandura, 1997)

Autoeficacia emocional en el trabajo

Las experiencias emocionales están muy arraigadas en las transacciones interpersonales. Al maniobrar a través de situaciones emocionalmente excitantes, las personas tienen que hacerse cargo de su vida emocional interna mediante la regulación de su expresivo comportamiento y manejo estratégico de sus medios de afrontamiento. Más temprano los estudios han demostrado que aquellos que creen que pueden ejercer alguna medida de control sobre su vida emocional son más exitosos en su autorregulación que las personas que creen que están a merced de sus estados emocionales. La autoeficacia emocional es la creencia de un individuo en su capacidad para comprender y usar información emocional. (Bandura, 1997)

Furnham & Petrides (2003) argumentó que las personas con una fuerte autoeficacia emocional están en contacto con sus sentimientos en mayor medida que otros. Una fuerte creencia en la propia capacidad responder adecuadamente a los sentimientos y necesidades de los demás, así como a hacer frente a las relaciones interpersonales, se ha demostrado que es fundamental para promover adaptación exitosa y bienestar (Di Giunta, et al., 2010)

Se ha demostrado que la alta autoeficacia emocional y empática lo hace más fácil involucrarse con empatía con las experiencias emocionales de los demás y resistir la presión social para participar en actividades antisociales (Bandura et al., 2003). La autoeficacia empática no se consideraba simplemente como un proceso reactivo de toma de perspectiva cognitiva, sino más bien como participación activa en la vida emocional de otros

Efectos de la autoeficacia en el comportamiento

La autoeficacia contribuye a la calidad del funcionamiento humano

Según Reeve (2010), citado por Bandura (1997) en términos generales mientras más se esperen las personas ejecutar una acción, tendrá mayor disposición en hacer un esfuerzo y persistir ante dificultades cuando actividades requieran dichas actividades.

De acuerdo a lo mencionado se habla de cómo la autoeficacia afecta:

- La elección de actividades y selección de ambientes.
 - Las personas continuamente eligen las actividades a realizar y en cuales ambientes ocuparán su tiempo, y abordan las situaciones que ellos consideran que si las pueden manejar y rehúyen aquellas situaciones con las cuales no pueden controlar.
 - Esfuerzo y persistencia a medida que se llevan a cabo una actividad, sus creencias en autoeficacia influyen en cuanto esfuerzo ejercerán, al igual que durante cuánto tiempo realizarán ese esfuerzo ante las adversidades.
- Pensamiento y toma de decisiones
- Un fuerte sentido de eficacia permite que la persona seguir enfocadas en sus actividades. La duda deteriora, en tanto la eficacia estimula el pensamiento , la calidad y toma de decisiones durante la realización de una actividad
 - Emocionalidad
 - Antes de comenzar una actividad, el individuo empieza a pensar cual será su desempeño. Las personas con un fuerte sentido de eficacia atienden a las demandas y retos de la tarea, visualizan escenarios competitivos para las futuras conductas y albergan entusiasmo e interés.

Lados negativos de alta autoeficacia

De acuerdo con Bandura (1997), existe un cuerpo sustancial de evidencia que apoya la opinión de que un sentido optimista de autoeficacia fomenta la psicología bienestar y logros personales a través del auto desafío, compromiso, participación motivacional y orientación no intrusiva de la tarea en vez a través de la autoprotección temerosa. Aunque un creciente cuerpo de investigación atestigua el impacto de la autoeficacia en las consecuencias positivas de algunos investigadores se han centrado en los lados oscuros de la autoeficacia. Por ejemplo, Vancouver & Kendall (2006) encontró que los altos niveles de autoeficacia conducen a un exceso de confianza y también estuvieron negativamente relacionados con el rendimiento y la asignación de recursos.

En el contexto de trabajo, también se han relacionado altos niveles de autoeficacia laboral a altos niveles de adicción al trabajo (Del Libano, Llorens, Salanova &

Schaufeli, 2012; Ng, Sorensen & Feldman, 2007). Por otro lado, la sub carga de trabajo puede ser un estrésor para los empleados con alta autoeficacia. Un estudio de Matsui & Onglatco (1992) mostró que los empleados con alta autoeficacia eran estresado por su subcarga percibida, que se expresó en sentimientos de frustrado y frustrado por las limitaciones organizacionales que limita su desarrollo y uso de su potencial. Además, gerentes con alta autoeficacia han demostrado ser más propensos que aquellos con baja autoeficacia, escalar el compromiso con empresas improductivas (Whyte & Saks, 2007; Whyte, Saks, & Hook, 1997), y permanecer ligados previamente a prácticas exitosas a pesar de las realidades alteradas que las ubican en condiciones competitivas de desventaja (Audia, Locke & Smith, 2000).

Bandura et al., (2003) encontraron que la autoeficacia empática en mujeres adolescentes, mayor vulnerabilidad a la depresión a lo largo del tiempo Este efecto fue observado en la medida en que las experiencias líderes tienen con sus equipos que involucran aspectos preocupantes, como el agotamiento, la personalización de la angustia de los demás puede tener un costo emocional en los empáticos (Bandura et al., 2003). Estos resultados están en línea con la afirmación de que las creencias de eficacia no solo tienen consecuencias para el bienestar, pero también pueden tener consecuencias negativas dependiendo del contexto y del nivel de análisis utilizado (Del Libano, et al., 2012; Vanocover, Thompson & Williams, 2001).

Por lo tanto, promoviendo la autoeficacia en el contexto laboral no siempre tiene que ser una buena estrategia para mejorar el bienestar, especialmente si las organizaciones no están al tanto del posible rol negativo de la autoeficacia (por ejemplo, también genera agotamiento), dependiendo de las circunstancias. (Del Libano, et al., 2012)

Investigación teórica y empírica sobre la autoeficacia en contextos ocupacionales ha demostrado que la autoeficacia es un factor relevante en el estrés laboral. Hay investigaciones hallazgos que reconocen el papel moderador fundamental de la autoeficacia en el modelos de estrés, lo que sugiere que ayuda a mitigar algunas de las consecuencias de estrés, como la falta de satisfacción, los síntomas físicos, la rotación, bajo compromiso organizacional según (Jex & Bliese, 1999), y burnout (Grau, Salanova, & Peiro, 2000, citado de Salanova, Peiro, & Schaufeli, 2002)

2.4 Definición de términos básicos.

- Autoeficacia. - La autoeficacia hace referencia a las creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para producir unos determinados resultados (Bandura, 1997, 2001)
- Cansancio emocional. - es la o carencia de energía y la sensación de que los recursos emocionales están agotados. Puede darse a la vez con sentimientos de tensión y frustración, (Cordes & Dougherty, 1993)
- Despersonalización. – Es una respuesta negativa hacia las demás personas del servicio, comprende respuestas impersonales y frías, usos de etiquetas despectivas, así como actitudes negativas hacia la persona que se le brinda el servicio.(Sarria et al., 2008)
- Estrés. - Es la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia, sea provocada por condiciones agradables o desagradables. (Selye, H,1978)
- Estrés laboral. – Es una respuesta al estrés crónico que se da en profesionales de servicio que tiene trato con terceros. Se caracteriza por una disminución cognitiva, un desgaste psicológico y respuestas con actitudes y conductas negativas hacia clientes y hacia la organización. (Pedro R. Gil-Monte ,2005)
- Eficacia. - Medida normativa sobre el cumplimiento de resultados. (Edilberto Chiavenato, 2007)
- Eficiencia. – Medida normativa sobre la utilización de los recursos en los procesos. (Edilberto Chiavenato, 2007)
- Eficacia administrativa. - No es un aspecto de personalidad del administrador, pero es función de la correcta manipulación de la situación, Capacidad de administración para atraer la fuerza de trabajo adecuada. (Edilberto Chiavenato, 2007)

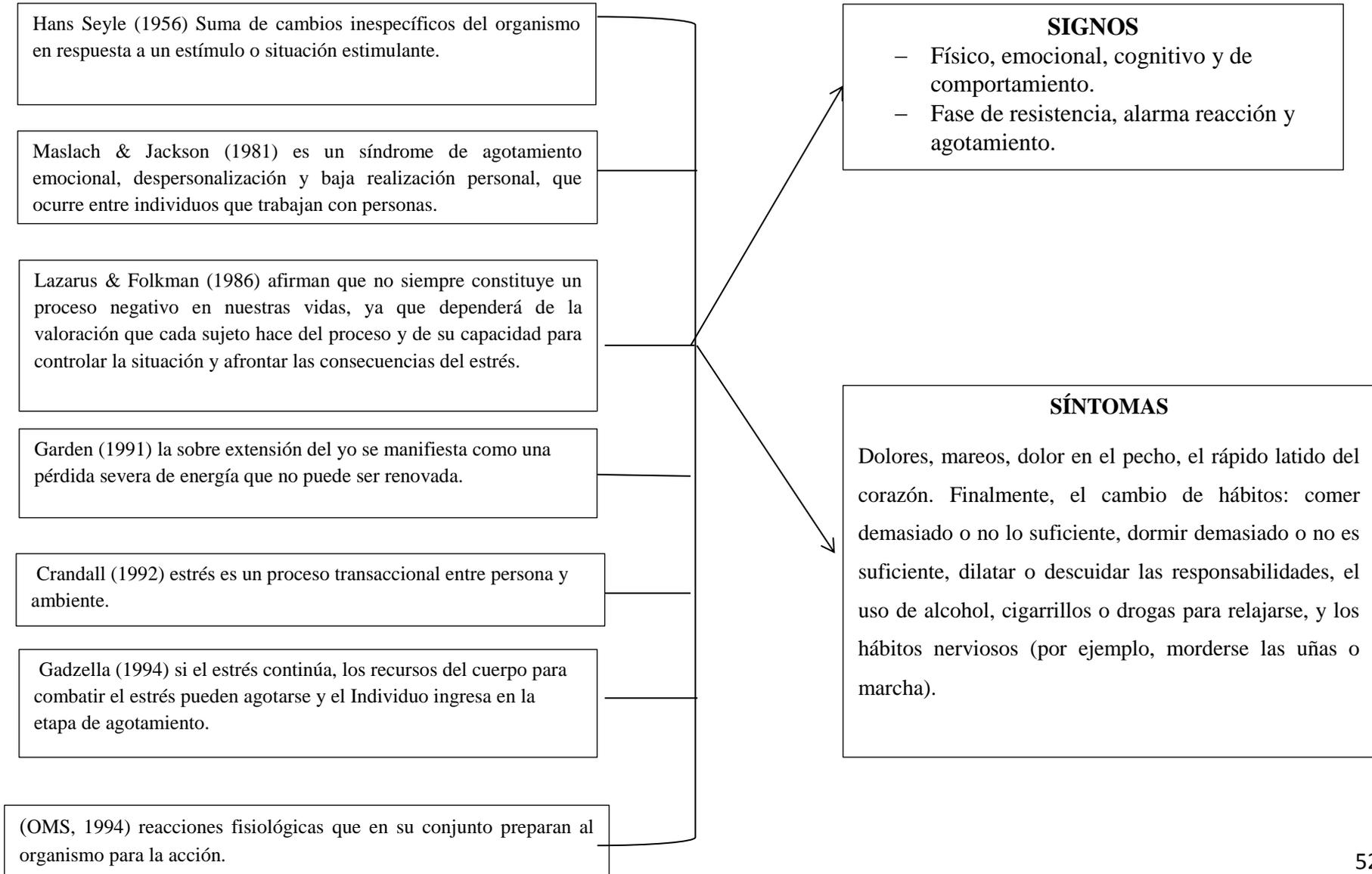
- Eficacia Organizacional. – compuesta por indicadores contables como utilidad, ventas, facturación, gastos o de criterios parecidos. comprende también indicadores financieros como costo por unidad, porcentaje de utilidad sobre ventas, crecimiento del valor en almacén, utilización de la fábrica y del equipo, relación entre capital y facturación, capital y utilidades, etc. (Edilberto Chiavenato,2007)

- Falta de realización personal o incompetencia personal. - Sensación de falta de logros en el trabajo, calificándose de forma negativa. Debido a problemas en el trabajo (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, et al., 2001)

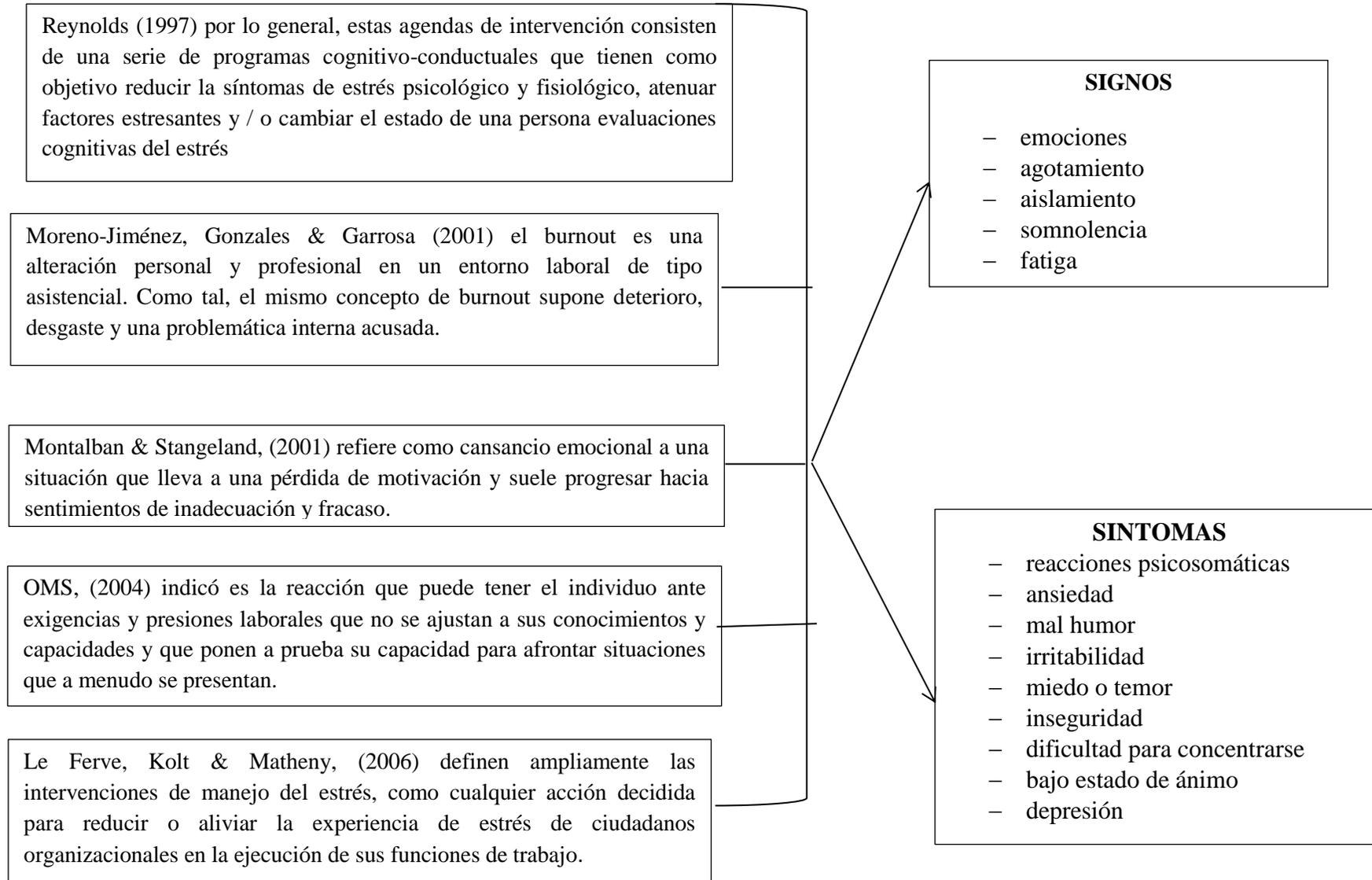
- Síndrome de Burnout. - También llamado síndrome del quemado, es una manifestación de agotamiento emocional y de cinismo que ocurre con las personas que brindan servicios a terceros que dedican mucho tiempo a interactuar de forma confidencial con personas que se encuentran bajo tensión y estrés. (Maslach & Jackson ,1997)

2.5 Fundamentos teóricos y/o mapa conceptual

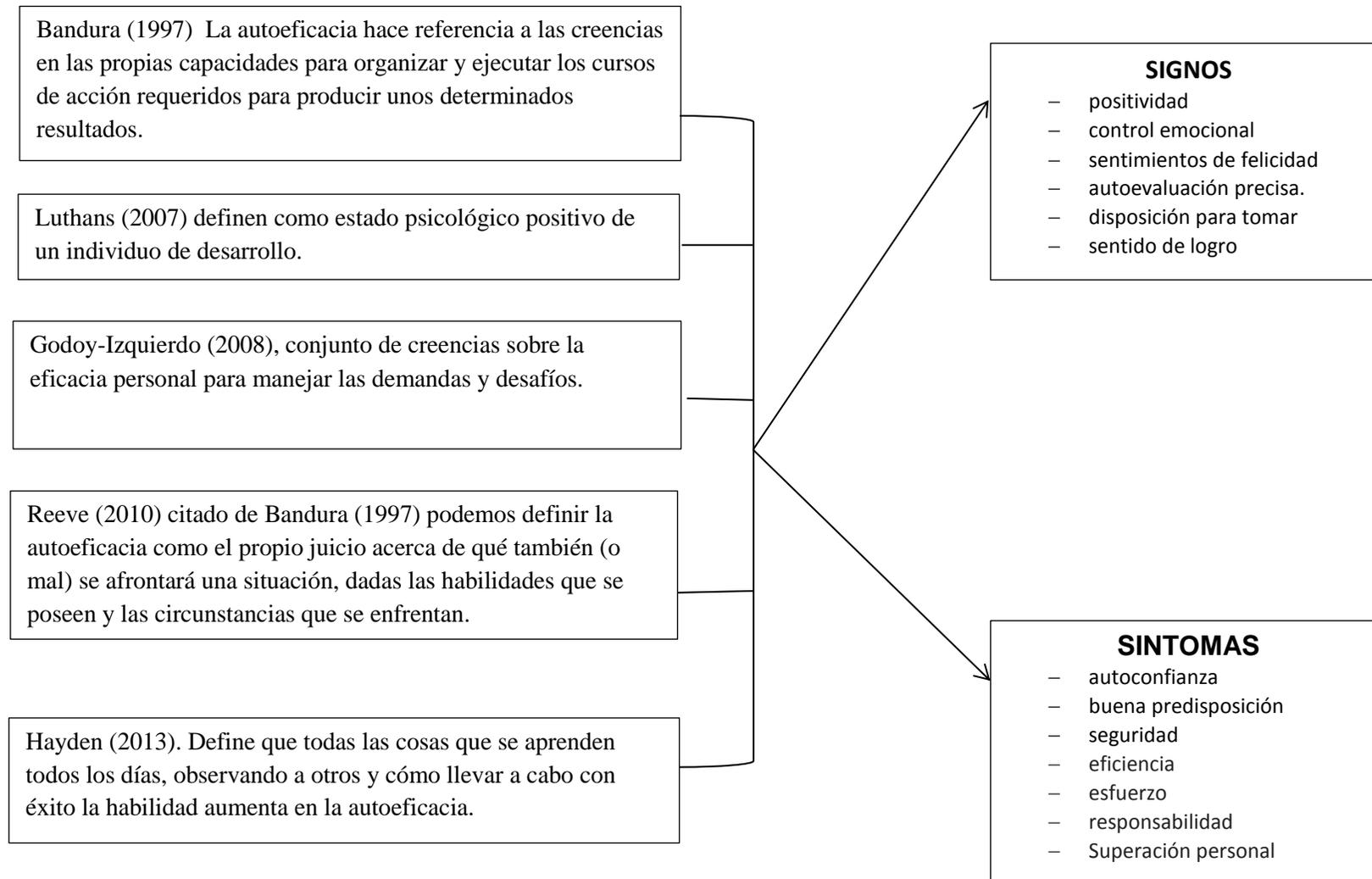
Estrés



Estrés Laboral

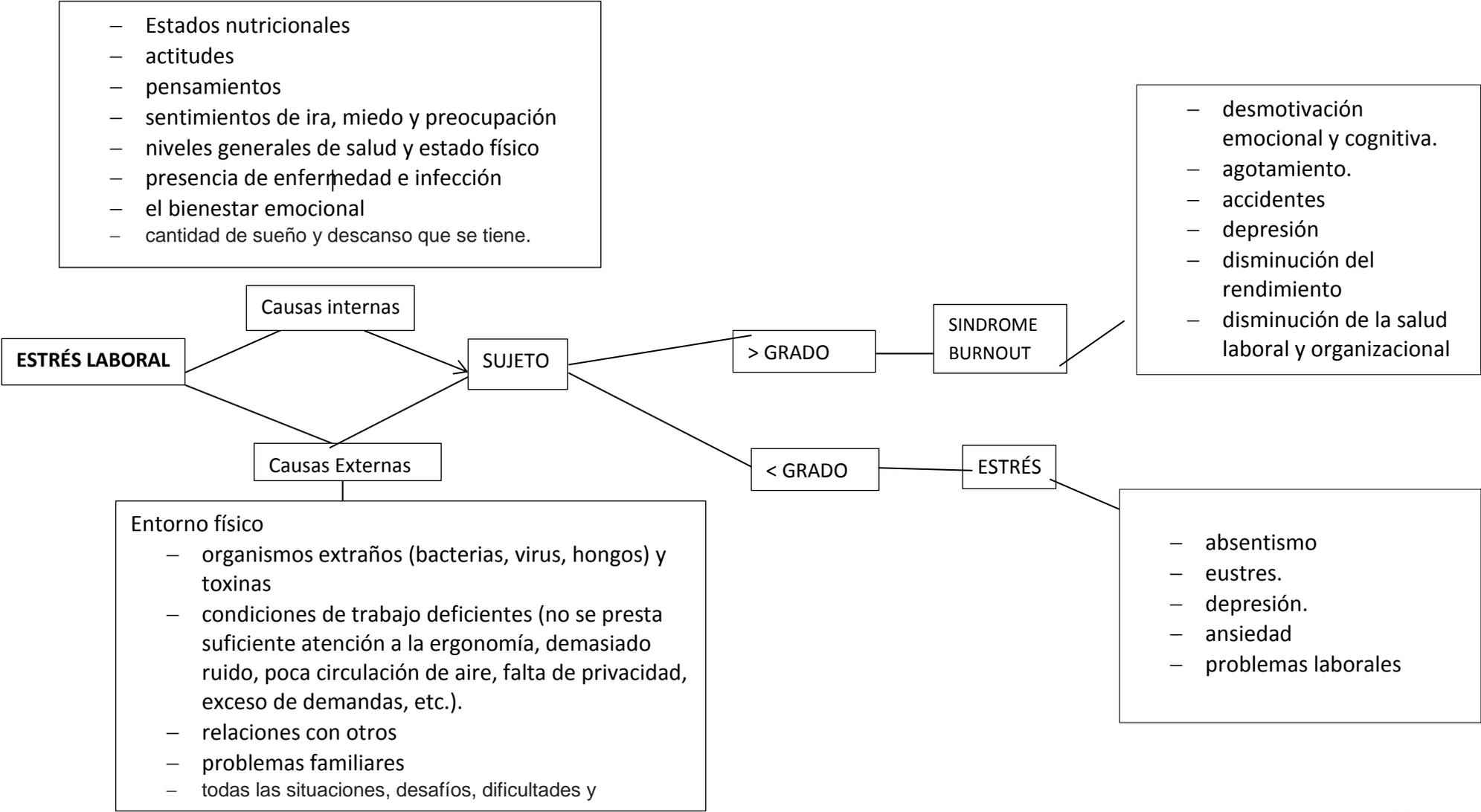


AUTOEFICACIA

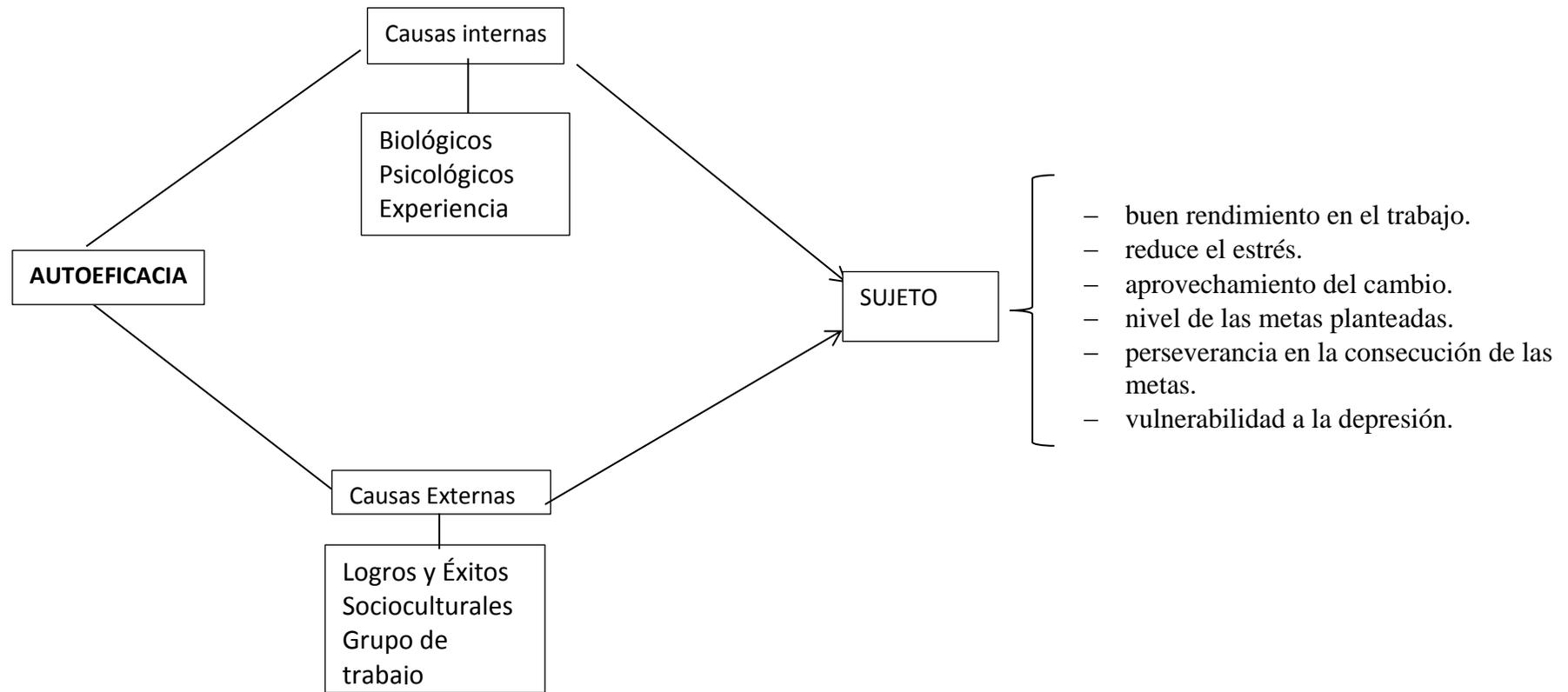


Fuente: Elaboración propia

En la estructura teórica la manera como ambas maneras se relacionan, existen estresores de causa interna y estresores de causa externa, estos estresores de causa externa están en grados, este grado puede ser alto o bajo, de acuerdo a este grado el sujeto reacciona.

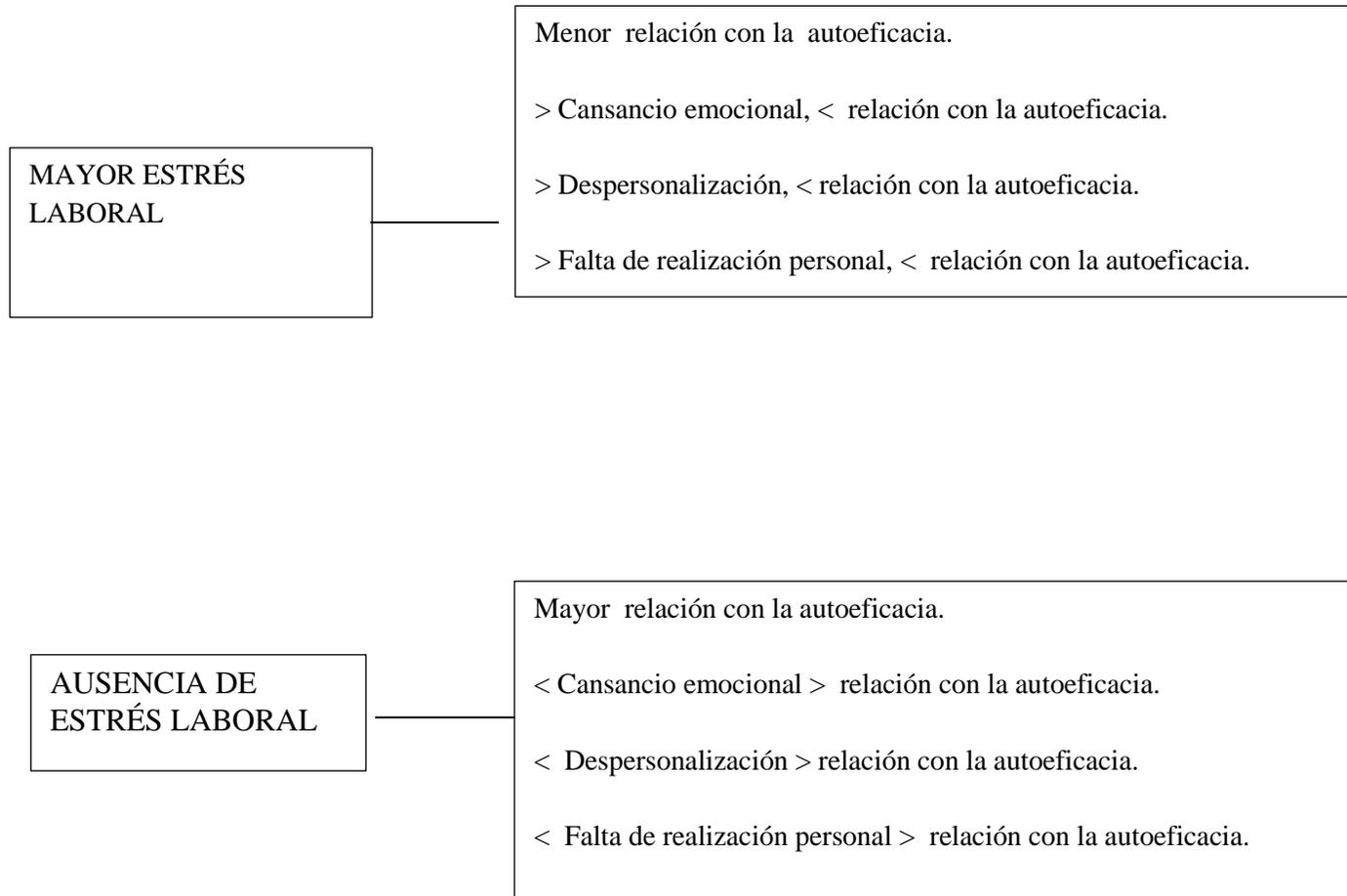


En la estructura teórica la manera como ambas maneras se relacionan, existen estresores de causa interna y estresores de causa externa, estos estresores de causa externa están en grados, este grado puede ser alto o bajo, de acuerdo a este grado el sujeto reacciona.



COMO ACTÚAN LAS VARIABLES

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

2.6 Hipótesis

2.6.1. Hipótesis general

H₁: Existe una relación significativa entre estrés laboral y la autoeficacia que posee el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

H₀: No Existe una relación significativa entre estrés laboral y la autoeficacia que posee el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

2.6.2 Hipótesis específicas.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión de cansancio emocional del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

H₀: No Existe relación significativa entre la dimensión de cansancio emocional del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión de despersonalización del estrés y la autoeficacia profesional del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

H₀: No Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión de falta de realización personal del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

H₀: No Existe relación significativa entre la dimensión de falta de realización personal del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

2.7 Variables

La investigación busca determinar la existencia de una relación entre dos variables estrés laboral y autoeficacia.

Variable X: Estrés Laboral

Sub variables X1: Factor cansancio emocional

.Sub variables X2: Factor despersonalización.

Sub variables X3: Factor falta de realización personal.

Tabla 01

Variable X: Estrés laboral

Variable 1	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Estrés Laboral	Se considera al Síndrome de Burnout como una respuesta ante el estrés laboral cuyas características son la idea de fracaso profesional, sentirse emocionalmente agotado y tener actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo.	Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	PDM de 54.
		Despersonalización	5-10-11-15-22	PDM de 30
		Falta de realización	(4-7-9-12-17-18-19-21	PDM de 48

Fuente: elaboración propia

Variable Y: Autoeficacia

Tabla 02

Variable Y: Autoeficacia

La investigación busca determinar la existencia de una relación entre dos variables:

Variable II	Definición	Escalas
Autoeficacia	La autoeficacia se relaciona con la percepción de control personal que el individuo tiene sobre sus acciones. Es decir, actúa como un elemento clave en la competencia humana y determina, en gran medida, la elección de actividades, la motivación, el esfuerzo y la persistencia en las mismas ante las dificultades, así como los patrones de pensamiento y las respuestas emocionales asociadas.	1=incorrecto 2=apenas cierto 3=más bien cierto 4=cierto.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación es no experimental, porque no se va a manipular intencionalmente ninguna variable; por el manejo matemático de las variables es cuantitativa y por la naturaleza de tratamiento de la información es aplicada por que se pretende demostrar en una realidad diferente los principios teóricos ya demostrados.

3.1. Tipo, método y diseño de investigación

El método del presente estudio es descriptivo correlacional, descriptivo porque los datos obtenidos permitirán caracterizar la muestra en cada una de las variables estudiadas, asimismo, se estimará la intensidad y la dirección de la relación entre los pares de variables, como se puede ver en el siguiente esquema. (Hernández, Fernández & Baptista 2010).

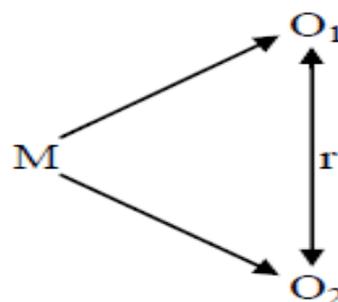
El esquema del diseño descriptivo correlacional

Dónde:

M = Muestra de investigación

O1 = Primera variable (Estrés Laboral)

O2 = Segunda variable (Autoeficacia)



3.2 Población y muestra

La población de la Universidad está constituida por 504 trabajadores no docentes distribuidos en grupos ocupacionales en la universidad privada con sede en la ciudad de Lima. Distribuida de la siguiente manera.

Tabla 03

Tamaño de la población Total de personal no docente, según grupo ocupacional

GRUPO	F	%	M	%	TOTAL	%
Profesional	65	33 %	112	36 %	177	35 %
Técnico	123	63%	92	30 %	215	43 %
Operario	7	4%	105	34 %	112	22%
Total general	195	100%	309	100%	504	10%

Fuente: Data de la Universidad Privada de Lima, 2019.

El presente trabajo de investigación va a tomar en cuenta solo a los trabajadores administrativos que hacen un total de 235, de los cuales se obtuvo una muestra de 83 trabajadores entre de sexo masculino y femenino que realizan trabajo administrativo, interactúan con otras oficinas de manera interna y con la comunidad universitaria, por lo que se ha distribuida de manera proporcional según su grupo ocupacional.

Utilizando la fórmula de Cochran, para calcular el tamaño de la muestra de una población finita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

N = Población de estudio (235 personal administrativo de la Universidad Privada de Lima)

p = Probabilidad de elección (0.5)

q = Probabilidad de no elección (0.5)

Z = 1.96 (95%)

e = margen de error (0.09)

n = Tamaño de la muestra (sale 79.03, pero se redondea a 80, es decir, como mínimo se debe encuestar a 80)

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 235 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05(235-1) + 1.96^2 \cdot 0.5(0.5)}$$

n=83

Tabla 04

Distribución de la muestra

SEXO	JERARQUIA	Tiempo de servicio (años)				Total general
		[0 , 5]	[6 , 10]	[11 , 20]	[21 , 50]	
F	Administrativo	1.0	4.2	1.0	3.4	9.5
F	Apoyo administrativo	1.0	6.6	3.9	9.3	20.8
F	Secretarias	0.5	2.9	2.9	8.3	14.6
M	Administrativo	1.2	4.2	4.9	6.1	16.4
M	Apoyo administrativo	1.5	4.4	3.2	8.5	17.6
M	Auxiliar de oficina	0.2	2.2	0.2	1.5	4.2
Total general		5.4	24.4	16.1	37.1	83

Fuente: Data de la Universidad Privada de Lima, 2019.

3.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se utilizarán dos cuestionarios, el primero con el objeto de medir el estrés laboral y el segundo para medir la autoeficacia. Cuyas fichas técnicas se presentan a continuación:

Nombre del instrumento	Maslach Burnout Inventory (MBI)
Autor	Maslach & Jackson (1981), (adaptación peruana por Ilaja v; Sarriá c. Y García p.2007)
Administración	Individual.
Objetivo	Es una escala cuyos ítems están redactados para

	expresar sentimientos o actitudes personales, el cual evalúan 3 escalas y 22 ítems distribuidos del siguiente modo: Cansancio emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Realización Personal (8 ítems)
Tiempo de aplicación	15 minutos.
Número de elementos	Consta de 22 preguntas y compuesta por las tres dimensiones es cerrada en escala de Lickert.
Dimensiones que evalúa:	Cansancio Emocional (1-2-3-6-8-13-14-16-20) Despersonalización (5-10-11-15-22) Falta de Realización Personal (4-7-9-12-17-18-19-21)
Calificación:	La puntuación se obtiene de la suma de los puntos anotados en los elementos correspondientes a cada una de las escalas: Dimensión Cansancio Emocional le corresponde los ítems 1-2-3-6-8-13-14-16-20 y tiene un PDM de 54. Dimensión Despersonalización le corresponde los ítems 5-10-11-15-22 y tiene un PDM de 30. Dimensión Realización Profesional le corresponde los ítems 4-7-9-12-17-18-19-21 y tiene un PDM de 48.

Tabla 05

Interpretación original de Inventario Burnout de Maslach

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional (CE)	Inf. 16	17-27	Sup. 28
Despersonalización (DP)	Inf. 5	6-10	Sup. 11
Falta de Realización personal (FRP)	Sup 30	34-39	Inf 40

Fuente: propia

- Puntuación: elevada en AE y DP, baja en RP son indicadores de estrés alto.
- Puntuación: baja en AE y DP, elevada en RP indicadores de estrés bajo.

Interpretación: Puntajes altos en las dimensiones de Cansancio Emocional y

Despersonalización y bajas en la dimensión de Realización Personal concluyen la aparición del Síndrome de Burnout. Puntuaciones medias en las tres dimensiones reflejan un grado medio del síndrome. Bajas puntuaciones en Cansancio Emocional y Despersonalización acompañas de un alto puntaje en Realización Personal indican un grado bajo o nulo del síndrome (Gil Monte; Peiró, 1999).

Fiabilidad: Fue obtenida con el método de la consistencia interna, utilizando el procedimiento Alfa de Cronbach en una prueba piloto de 30 personas cuyos coeficientes fueron:

La dimensión Cansancio Emocional obtuvo una correlación de ,975.

Validez. - La validez del instrumento se obtuvo a través del análisis factorial, el cual replicó las tres dimensiones con un porcentaje total de varianza explicada del 41%, siendo el cansancio emocional la dimensión que explica una mayor varianza (20%).

Nombre del instrumento:	Escala de Autoeficacia General
Autor	:Baessler & Schwarzer (2000)
Traducción	San Juan, Pérez y Bermúdez (2000)
Objetivo	Evaluar el sentimiento estable de competencia personal para manejar de forma eficaz una gran variedad de situaciones estresante. Su uso es Área clínica, organizacional o educativa
Tiempo de aplicación	5 minutos.
Estructura	El instrumento está conformado por 10 ítems con respuestas en escala tipo Likert que van desde 1 a 4 puntos, estableciendo los siguientes puntajes: 1=incorrecto, 2=apenas cierto, 3=más bien cierto y 4=cierto.
Dimensiones	mono factorial
Forma de aplicación:	cuestionario de aplicación individual o colectiva

Calificación: Respecto a la Calificación se suman los puntajes de cada ítem obteniendo un puntaje mínimo de 10, indicando un nivel más bajo de autoeficacia general y un puntaje máximo de 40, reflejando un nivel más alto de autoeficacia general. (Rojas, 2014).

Interpretación

Los valores más altos indican una mayor percepción de autoeficacia.

Fiabilidad: Alfa de Cronbach ,836

Validez de los instrumentos de medición

El instrumento fue validado con una prueba piloto de 30 persona. Para ello se realizó el análisis Ítem-test obteniendo un resultado de 0.80, indicando que el instrumento a emplear mide la variable a trabajar. En cuanto a la confiabilidad de la prueba, ésta fue realizada mediante el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.80 demostrando su consistencia a lo largo del tiempo.

3.4 Descripción de procedimientos de análisis

Coeficiente de correlación de Rho Spearman

Para realizar la comprobación se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman y el estadístico de contraste (p -valor) = Sig. (bilateral), dado que las variables analizadas son ordinales. En caso las variables analizadas hubieran sido numéricas, entonces, si hubiera utilizado Pearson, y en esta última pide como requisito que las variables analizadas se asemejen a una distribución normal.

- De 0.0 a 0.19 Muy baja correlación
- De 0.2 a 0.39 Baja correlación
- De 0.4 a 0.59 Moderada correlación
- De 0.6 a 0.79 Buena correlación
- De 0.8 a 1.00 Muy buena correlación

Nivel de significancia

El nivel de significancia (denotado como α o alfa) es el máximo nivel de riesgo (probabilidad) aceptable de rechazar la hipótesis nula (H_0) cuando la hipótesis nula es verdadera (error tipo I).

P-valor

Es una probabilidad que varía de cero a uno, usado en las pruebas de hipótesis, que al compararse con el nivel de significancia, permite rechazar o no la hipótesis nula (H_0).

Hipotesis

H_0 : No existe relación entre la variable 1 y la variable 2

H_1 : Si existe relación entre la variable 1 y la variable 2

Nivel de significancia

Nivel de significancia $\alpha = \alpha = 5\% = 0.05$

Estadístico de prueba

Correlación de Spearman (Rho)

Valor de rho calculado y estadístico de contraste (p-valor)

p-valor = Sig. (bilateral)

Decisión estadística

- Si el p-valor < 0.05 , entonces, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

(Hay evidencia estadística suficiente para rechazar H_0)

- Si el p-valor > 0.05 , entonces, se acepta H_0 y se rechaza H_1

(Hay evidencia estadística suficiente para aceptar H_0)

CORRELACIONES

Paso 1: Se tiene que averiguar si las variables a analizar tienen distribución normal, para ello se utilizara el Test de Kolmogorov-Smirnov ($n = 83 > 50$)

Via el software SPSS v23, se obtiene el resultado siguiente:

Tabla 06

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk		Sig.
	Estadístico	Gl	Estadístico	Gl	
Nota Autoeficacia	,140	83	,924	83	,000
Nota_BMI	,139	83	,953	83	,004
Nota_Cansancio Emocional	,125	83	,902	83	,000
Nota Despersonalización	,222	83	,807	83	,000
Nota Falta de Realización Personal	,117	83	,904	83	,000

Fuente: Elaboración prop

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observa que todos los P-valor (valores sombreados en amarillo) son menores a 0.05, entonces, se concluye que las variables respectivas (todas) no tienen distribución normal. Por lo anterior y la teoría, previa, no se puede utilizar Pearson, pero si Spearman.

3.5 Recolección de Datos

Para la técnica de recolección de datos se empleó una encuesta validada, que cumple con los parámetros necesarios para medir las variables establecidas según los objetivos del presente estudio y habiendo solicitado previamente los permisos correspondientes.

Esta encuesta es física, auto dirigido y anónimo, la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory y Escala de Autoeficacia General, será complementado por el personal administrativo de las distintas áreas de la universidad que tengan trato con terceros y durará aproximado de 20 min. Asimismo, en la ficha de recolección de datos, se consideran datos de control para poder identificar algunas características necesarias para la investigación como: sexo, rango de edad, profesión, grado académico, área administrativa a la que pertenece.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

4.1.1 Resultados descriptivos

Resultados descriptivos variable Y: Autoeficacia

A fin de comprender mejor el comportamiento de la variable Y en la tabla 07 se agrupó las respuestas en cuatro columnas. La primera columna representa una percepción negativa y agrupa los porcentajes de las alternativas 1 = Incorrecto, la columna 2 = Apenas cierto., que representa un sentimiento de ambigüedad y de indecisión frente al tema consultado. Finalmente, la columna tres considera una percepción positiva y agrupa los porcentajes de las alternativas 3 = Mas bien cierto y 4 = Cierto

Tabla 07

Porcentajes de la variable Y Autoeficacia en el personal administrativo

Itens	Incorrecto	Apenas cierto	Más bien cierto	Cierto
1 Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga	14.46%	8.43%	45.8%	31.33%
2 Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.	0.00%	0.00%	4.8%	95.18%
3 Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas	1.20%	4.82%	33.7%	60.24%
4 Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.	0.00%	2.41%	22.9%	74.70%
5 Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas.	0.00%	2.41%	22.9%	74.70%
6 Cuando me encuentro en una dificultad puedo permanecer tranquila porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.	0.00%	6.02%	31.3%	62.65%

7	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo	0.00%	0.00%	33.7%	66.27%
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.	0.00%	0.00%	15.7%	84.34%
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre que debo de hacer	0.00%	2.41%	27.7%	69.88%
10	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo	1.20%	3.61%	31.3%	63.86%

Fuente: Elaboración propia

A nivel del porcentaje total de la variable autoeficacia, se aprecia que un poca más de la mitad de la mita del personal administrativo tiene una percepción positiva de que tiene las capacidades para manejar su vida diaria ante diferentes situaciones estresantes.

Resultados descriptivos variable X: Estrés Laboral

A fin de comprender mejor el comportamiento de la variable X en la tabla 8,9 y 10 se agrupó las respuestas en siete columnas. Las tres primeras columnas representa una percepción negativa y agrupa los porcentajes de las alternativas 1= Nunca, 2= pocas veces al año, 3 = pocas veces al mes o menos, la cuarta columna representa un sentimiento indiferente frente al tema consultado 4= Unas pocas veces al mes, la quinta columna hace referencia a que tiene una percepción más continua en el mes 5= Unas pocas veces al mes, Finalmente la sexta y séptima columna consideran una percepción más seguida durante la semana 6= pocas veces a la semana y 7 = todos los días .

Tabla 08

Porcentajes de la dimensión de cansancio emocional de la variable estrés laboral

Itens	Nunca	pocas veces al año	pocas veces al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Unas pocas veces al mes	pocas veces a la semana	todos los días
1.Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo	25.30%	39.76%	6.02%	13.25%	6.02%	9.64%	0.00%
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	9.64%	34.94%	7.23%	15.66%	8.43%	16.87%	7.23%
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	31.33%	33.73%	7.23%	15.66%	2.41%	8.43%	1.20%
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	44.58%	25.30%	1.20%	7.23%	6.02%	4.82%	10.84%

8. Me siento quemado por mi trabajo	65.06%	20.48%	2.41%	0.00%	1.20%	9.64%	1.20%
13. Me siento frustrado en mi trabajo	61.45%	18.07%	6.02%	3.61%	0.00%	4.82%	6.02%
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	42.17%	32.53%	0.00%	6.02%	3.61%	12.05%	3.61%
16. Creo que estoy trabajando demasiado	32.53%	28.92%	4.82%	3.61%	2.41%	15.66%	12.05%
20. Me siento frustrado en mi trabajo	87.95%	7.23%	1.20%	2.41%	0.00%	1.20%	0.00%

Fuente: Elaboración propia

A nivel del porcentaje total de la dimensión cansancio emocional, que está formada por 9 ítems refieren que hay un porcentaje alto del personal administrativo que informa que tiene una baja de la disminución o pérdida de recursos emocionales o este cansado emocionalmente.

Tabla 09

Porcentajes de la dimensión de despersonalización de la variable estrés laboral

Ítems	Nunca	pocas veces al año	pocas veces al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Unas pocas veces al mes	pocas veces la semana	todos los días
5. Creo que trato a algunos de mis usuarios como si fueran objetos impersonales	83.13%	7.23%	4.82%	1.20%	3.61%	0.00%	0.00%
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	83.13%	9.64%	0.00%	0.00%	0.00%	4.82%	2.41%
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	72.29%	18.07%	2.41%	2.41%	0.00%	3.61%	1.20%
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis usuarios	79.52%	9.64%	1.20%	2.41%	0.00%	4.82%	2.41%
22. Siento que mis usuarios me culpan por alguno de sus problemas	57.83%	28.92%	6.02%	2.41%	1.20%	2.41%	1.20%

Fuente: Elaboración propia

A nivel del porcentaje total de la dimensión despersonalización, que está formada por 5 ítems, refiere que hay un porcentaje alto del personal administrativo que no reconoce que tiene actitudes de frialdad y distanciamiento.

Tabla 10

Porcentajes de la dimensión de Falta de realización personal de la variable estrés laboral

Ítems	Nunca	pocas veces al año	pocas veces al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Unas pocas veces al mes	pocas veces a la semana	todos los días
4. Comprendo fácilmente como se sienten los usuarios	4.82%	3.61%	3.61%	2.41%	2.41%	7.23%	75.90%
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	6.02%	3.61%	1.20%	4.82%	0.00%	9.64%	74.70%
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	7.23%	1.20%	0.00%	3.61%	2.41%	14.46%	71.08%
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo	12.05%	7.23%	6.02%	3.61%	4.82%	14.46%	51.81%
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	3.61%	1.20%	3.61%	3.61%	4.82%	7.23%	75.90%
18. Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente	4.82%	7.23%	3.61%	3.61%	2.41%	13.25%	65.06%
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	1.20%	8.43%	3.61%	3.61%	3.61%	12.05%	67.47%
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	15.66%	18.07%	0.00%	9.64%	6.02%	10.84%	39.76%

Fuente: Elaboración propia

A nivel del porcentaje total de la dimensión, falta de realización personal, que está formada por 8 ítems, refiere que hay un porcentaje alto que considera que tiene sentimientos de realización personal en el trabajo. Asimismo, el 61% de la muestra es de género femenino y el 39% género masculino. El 46% de la muestra evaluada tiene estudios de nivel universitario, el 43% tiene nivel estudios de nivel técnico y el 11% nivel secundario. En relación al nivel de estrés es un porcentaje de 76% y un 36% presenta sentimientos de autoeficacia.

Tabla 11

Distribución de la muestra por género

Genero	%
Mujeres	61
Hombres	39

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 muestra evaluada (83) 61% son mujeres y 39 % son varones.

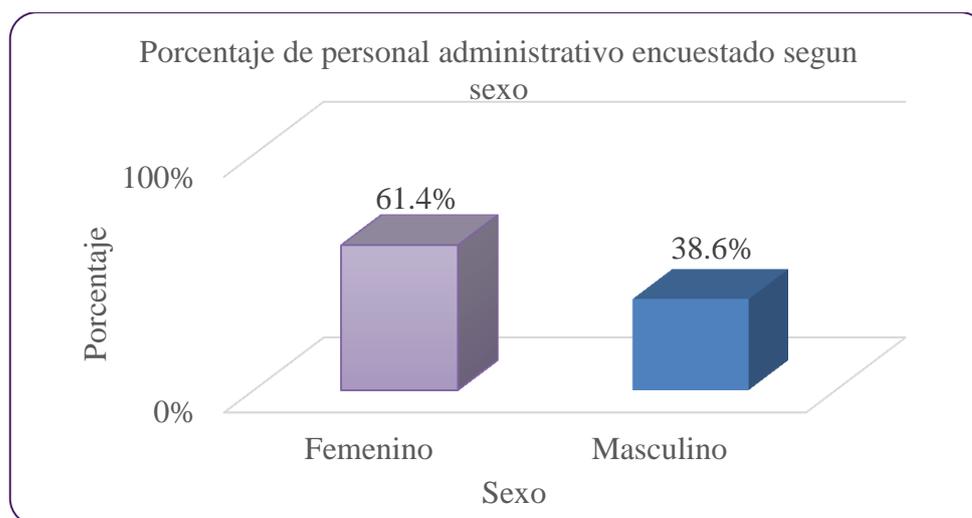


Figura 01: Porcentaje de la muestra por género.

Tabla 12

Distribución de la muestra autoeficacia vs estrés laboral (MBI)

Variabes	Nota promedio
Autoeficacia	36,3
Estrés Laboral (MBI)	76,7

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 la variable de autoeficacia y estrés laboral (MBI) con un 77 de nota promedio la cual es mayor en el estrés laboral, que en la autoeficacia con 36 de nota promedio.

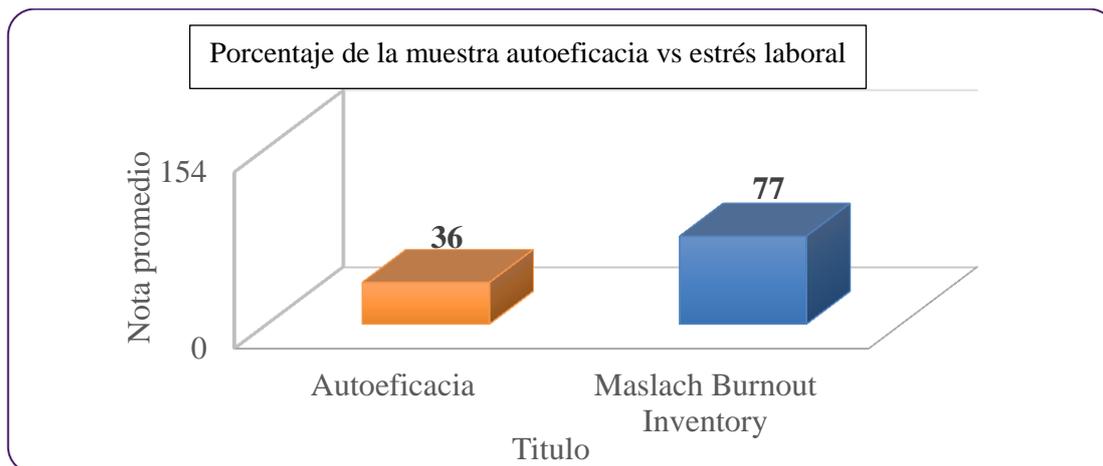


Figura 02: Nivel de la muestra de autoeficacia vs estrés aboral (MBI)

Tabla 13

Distribución de la muestra según porcentaje de nivel estudios

nivel de estudios	%
Universitario	46%
Técnico	43%
Secundaria	11%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 13 muestra que el 46% de la muestra evaluada tienen nivel universitario, el 43% tiene nivel técnico y el 11% nivel secundario.

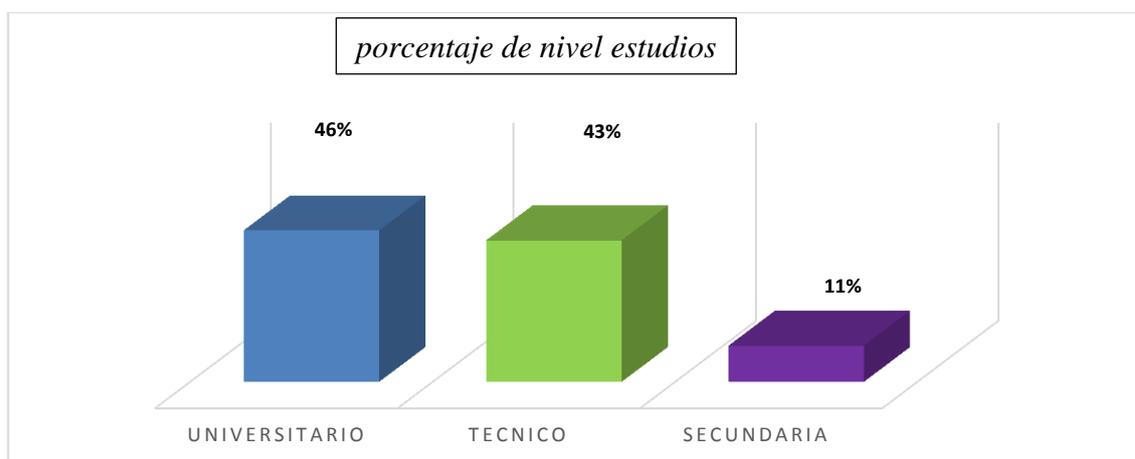


Figura 03: Porcentaje muestra según nivel de estudios

Tabla 14

Distribución de la muestra según nivel de estrés laboral por género.

Sexo	Cantidad	Nota promedio
Femenino	51	77.9
Masculino	32	74.7
Total	83	76.7

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 el estrés laboral en nivel de género que representa son de género femenino con un 77.9 de nota promedio y un nivel más bajo de estrés laboral en los hombres con una nota promedio de 74.7.

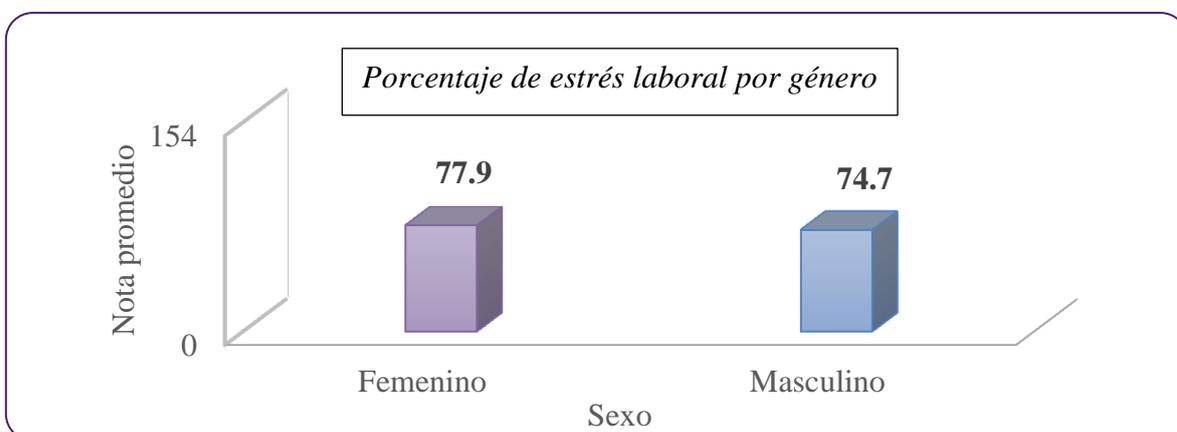


Figura 04: Nivel de estrés laboral según género.

Tabla 15

Distribución de la muestra según nivel de Estrés Laboral por edad

Rango de edad	Cantidad	Nota promedio
[21 , 30]	4	80.8
[31 , 40]	30	76.4
[41 , 50]	30	78.4
[51 , 60]	15	74.3
[61 , 80]	4	70.3
Total	83	76.7

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15 el estrés laboral según el BMI que el nivel de edad donde la persona tiene un mayor promedio de estrés laboral es en las personas que tienen un rango de edad entre los 21 a 30 años.

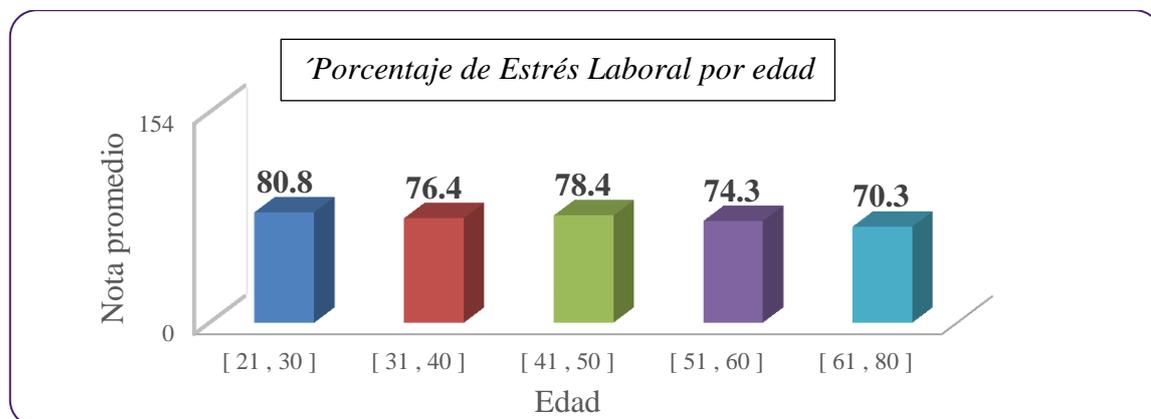


Figura 05: Nivel de edad que presenta estrés Laboral

Tabla 16

Distribución de la muestra Estrés Laboral (MBI):

Nota promedio general y por dimensión

DIMENSION	Nota promedio
Estrés Laboral (MBI)	76,7
Cansancio Emocional	22,2
Despersonalización	7,7
Falta de Realización Personal	46,8

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 la variable de estrés laboral según el BMI, la falta de realización personal tiene 46,8 siendo la mayor nota promedio.

Figura 06: Niveles de la muestra de Estrés Laboral (MBI): Nota promedio general y por dimensión

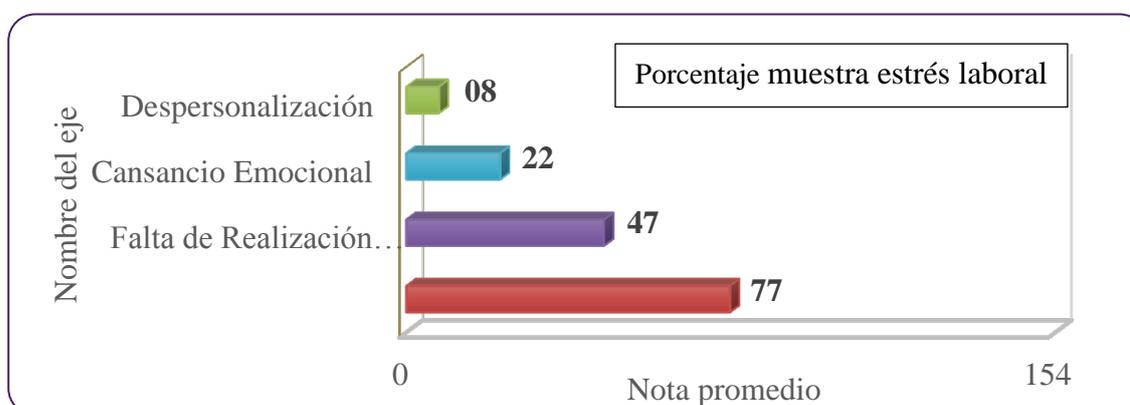


Tabla 17

Distribución de la muestra según nivel de autoeficacia por género.

Sexo	Cantidad	Nota promedio
Femenino	51	36.1
Masculino	32	36.5
Total	83	36.3

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 17 los niveles de autoeficacia en el nivel de género representa la muestra total con 51 mujeres representan una menor nota promedio de 36.1 de la muestra, contra 32 hombres que representa el 36.5 de mayor nota promedio de la muestra.

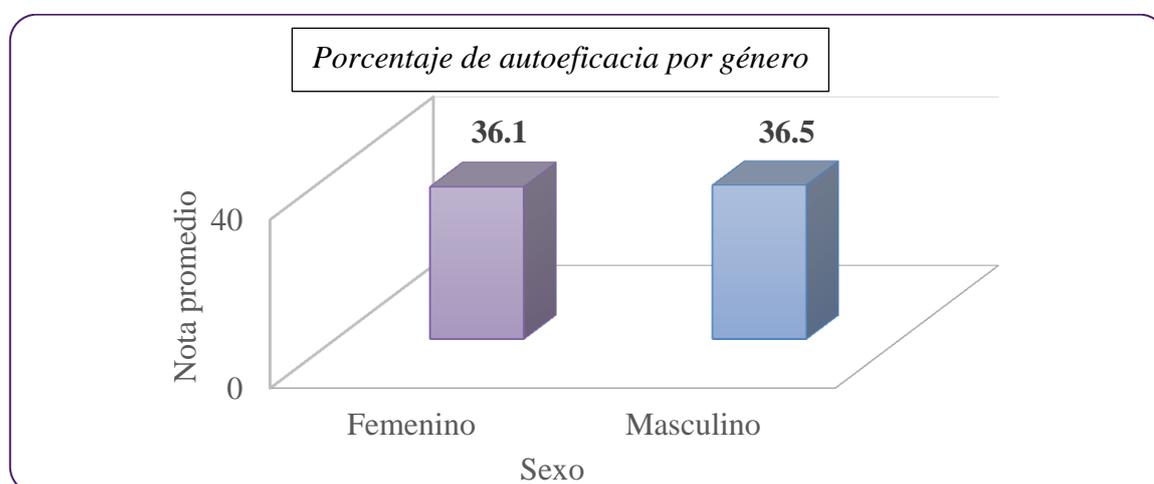


Figura 07: Nivel de género que presenta autoeficacia.

Tabla 18

Distribución de la muestra según nivel de autoeficacia por edad.

Rango de edad	Cantidad	Nota promedio
[21 , 30]	4	35.3
[31 , 40]	30	35.2
[41 , 50]	30	36.4
[51 , 60]	15	37.3
[61 , 70]	4	40.0
Total	83	36.3

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18 que, en relación con los niveles de la variable de autoeficacia que el porcentaje de edad donde la persona tiene una mayor nota promedio son las personas que tienen un rango de edad entre los (61-70) años.

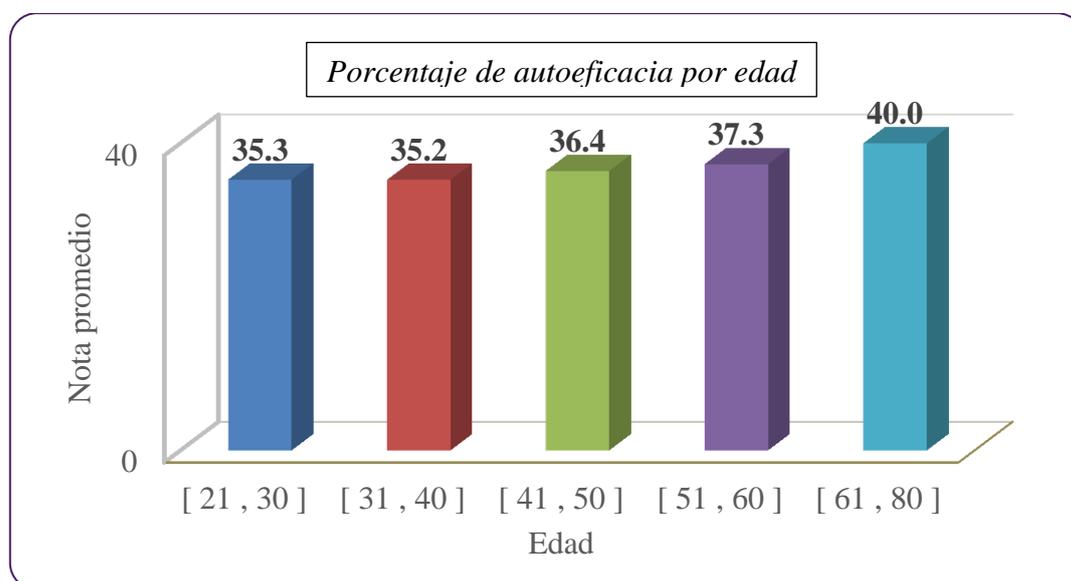


Figura 08: Nivel de edad que presenta autoeficacia.

Tabla 19

Distribución de la muestra según nivel de cansancio emocional por género.

Sexo	Cantidad	Nota promedio
Femenino	51	23.1
Masculino	32	20.8
Total	83	22.2

Fuente:

Elaboración propia

En la tabla 19 que, en relación con los nivel de la variable de cansancio emocional es de nivel medio según la tabla de interpretación 05 , considerando en las mujeres que representa una nota promedio de 23.1 y en los hombres una nota promedio de 20.8.

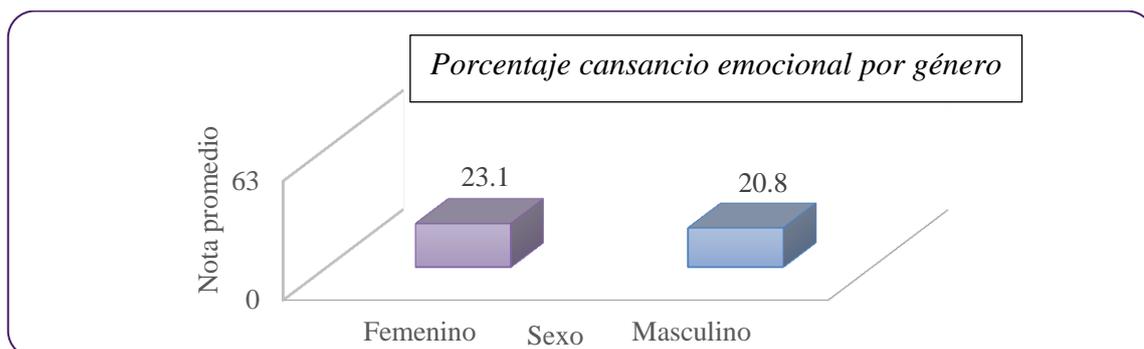


Figura 09: Nivel promedio de cansancio emocional según género

Tabla 20

Distribución de la muestra según nivel de cansancio emocional por edad.

Rango de edad	Cantidad	Nota promedio
[21 , 30]	4	26.0
[31 , 40]	30	23.0
[41 , 50]	30	24.2
[51 , 60]	15	17.4
[61 , 80]	4	15.5
Total	83	22.2

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 20 que, en relación con los niveles de la variable de estrés laboral según el BMI que el porcentaje de edad donde la persona tiene un nivel medio según la tabla de interpretación 05 son las personas que tienen un rango de edad entre los (21 a 30 años) y un nivel inferior las personas de (61 a 70) años.

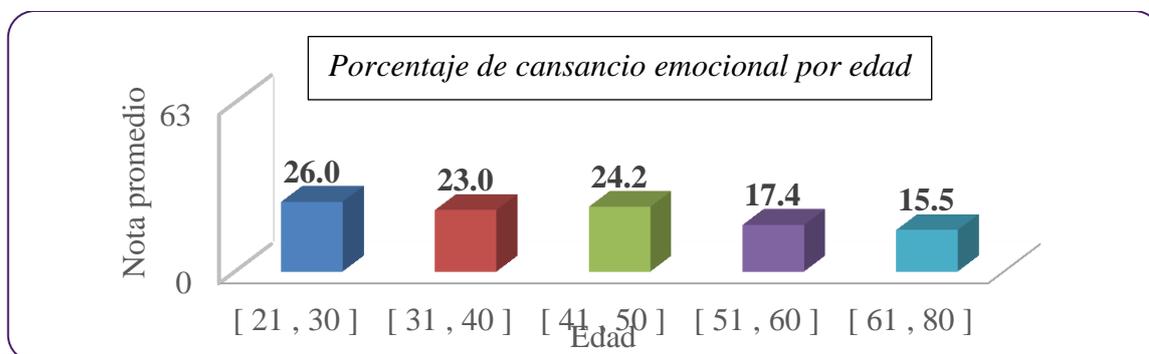


Figura 10: Nivel de cansancio emocional según edad.

Tabla 21

Distribución de la muestra según nivel de despersonalización por género.

Sexo	Cantidad	Nota promedio
Femenino	51	47.1
Masculino	32	46.4
Total	83	46.8

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21 que, en relación con los niveles de la variable según la tabla de interpretación 05 despersonalizaciones es presenta un nivel medio en el total de la muestra evaluada, en las mujeres con una nota promedio de 7.8 en las mujeres y los hombres una nota promedio el 7.5.

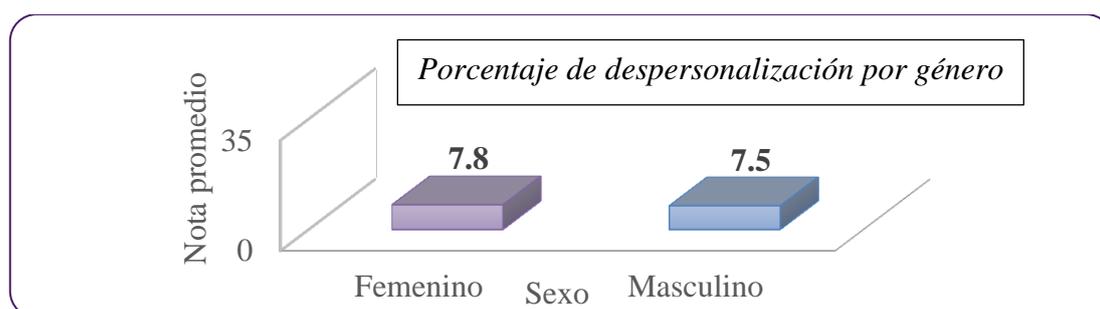


Figura 11: Nivel de despersonalización según género

Tabla 22

Distribución de la muestra según nivel de despersonalización por edad.

Rango de edad	Cantidad	Nota promedio
[21 , 30]	4	8.0
[31 , 40]	30	8.0
[41 , 50]	30	7.4
[51 , 60]	15	7.4
[61 , 80]	4	8.0
Total	83	7.7

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 22 que, en relación con los niveles de la variable de estrés laboral según el instrumento de BMI y según la tabla de interpretación 05 se tiene un nivel medio de despersonalización en todas las edades.

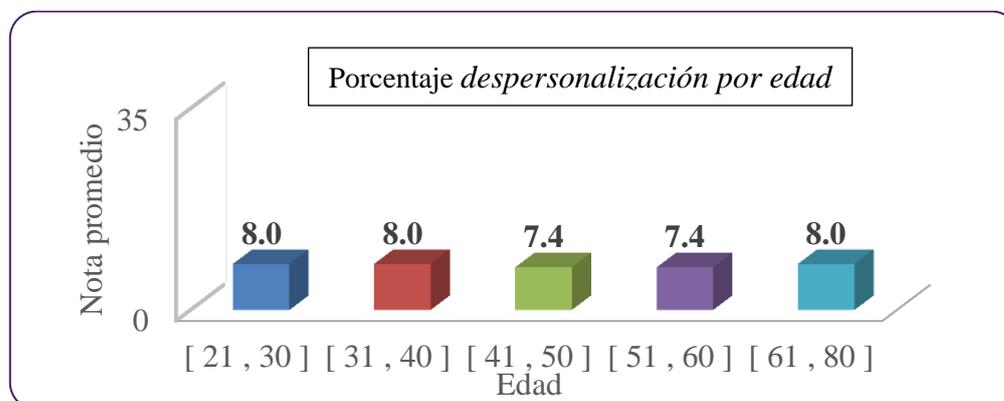


Figura 12: Nivel de despersonalización según edad.

Tabla 23

Distribución de la muestra según nivel de falta de realización personal según género.

Sexo	Cantidad	Nota promedio
Femenino	51	47.1
Masculino	32	46.4
Total	83	46.8

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23 que, en relación con los niveles de la variable falta de realización personal según el instrumento de BMI que presenta un nivel superior del total de la muestra con un promedio de 46.8 de los cuales el género femenino tiene una nota promedio de 47.1 y de género masculino de 46.4.

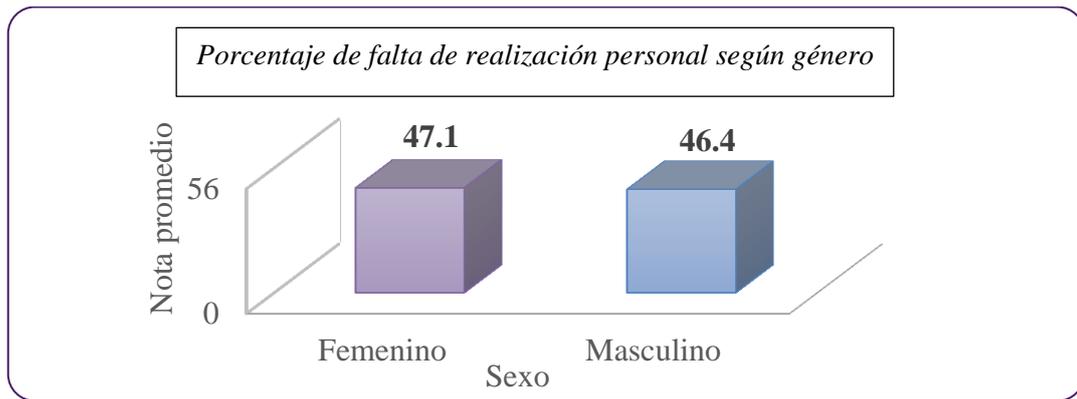


Figura 13: Nivel de falta de realización según género

Tabla 24

Distribución de la muestra según nivel de falta de realización por edad.

Rango de edad	Cantidad	Nota promedio
[21 , 30]	4	46.8
[31 , 40]	30	45.5
[41 , 50]	30	46.8
[51 , 60]	15	49.5
[61 , 80]	4	46.8
Total	83	46.8

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24 que, en relación con los niveles de la variable de estrés laboral según el BMI y según la tabla de interpretación 05 las personas de todas las edades tienen un nivel superior de falta de realización personal.

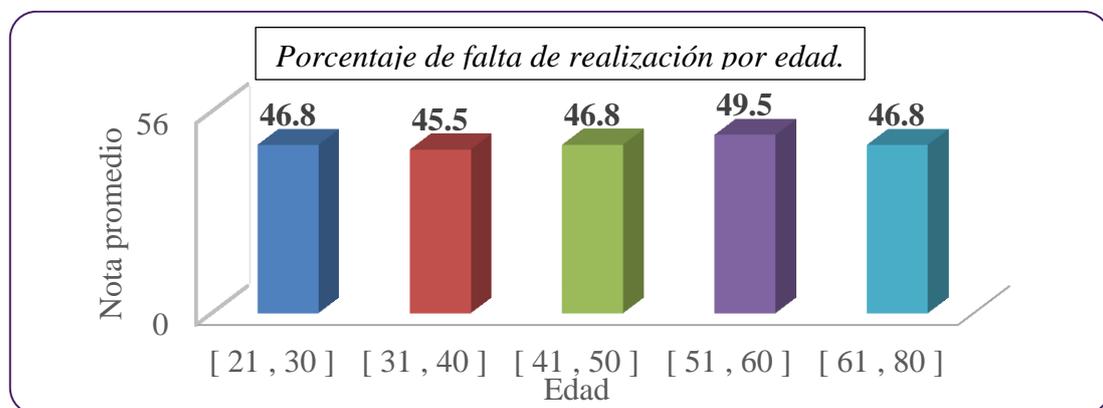


Figura 14: Nivel de falta de realización según edad

4.1.2. Comprobación de hipótesis general

Relación entre Estrés Laboral y Autoeficacia

Una vez definido que coeficiente utilizar para probar las correlaciones, hacemos uso del SPSS v23 para las pruebas respectivas.

A. Correlación entre la estrés laboral y autoeficacia

1. HIPOTESIS

Ho: No existe relación entre la estrés laboral y autoeficacia

H1: Si existe relación entre la estrés laboral y autoeficacia

2. Nivel de significancia

Alfa = 0.05

3. Prueba estadística

Correlación de Spearman (Rho)

4. Valores de Rho y P-valor

A partir del análisis realizado sobre cada variable se determinó que ambas variables motivación y rendimiento académico son ordinales, con estas características atribucionales, se presentan las tablas dinámicas para ambas variables.

Tabla 25

Valor de Rho de Spearman calculado y estadístico de contraste (p-valor) entre el nivel de estrés laboral y autoeficacia profesional en el personal administrativo de una universidad privada de Lima.

			Nota_BMI	Nota Autoeficacia
Rho de Spearman	Nota_BMI	Coefficiente de correlación	1,000	-,098
		Sig. (bilateral)	.	,380
		N	83	83
	Nota Autoeficacia	Coefficiente de correlación	-,098	1,000
		Sig. (bilateral)	,380	.
		N	83	83

Fuente: Elaboración propia

Para realizar la comprobación de la hipótesis general se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman y el estadístico de contraste (p-valor) = Sig. (bilateral), dado que las variables analizadas son ordinales. Se realizó las correlaciones entre estrés laboral y autoeficacia.

Como se observa en la tabla. 20, el P-valor = 0.38 es mayor a 0.05 (valor de Alfa), entonces, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir, se concluye que hay suficiente evidencia estadística para afirmar que NO hay correlación entre estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de la universidad privada de Lima, 2019.

De acuerdo al análisis, se observa que el estrés laboral como la autoeficacia, presentan un mayor porcentaje en el nivel medio, y los coeficientes de variaciones son buenos en concentración también para ambos.

H_1 : Existe una relación significativa entre estrés laboral y la autoeficacia que posee el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

H_0 : No Existe una relación significativa entre estrés laboral y la autoeficacia que posee el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

4.1.3. Comprobación de hipótesis específicas:

La variable estrés laboral tiene tres dimensiones donde cada una se establecerá una relación con la autoeficacia por lo que en primer lugar mostraremos la tabla dinámica de los porcentajes respectivos.

A partir del análisis realizado sobre cada variable, se determinó que las dimensiones de estrés laboral y autoeficacia son ordinales, con estas características atribucionales, se presentan las tablas dinámicas para las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Comprobación de hipótesis específica 1:

Relación entre *cansancio emocional* y *autoeficacia*

Tabla 26

Valor de Rho de Spearman calculado y estadístico de contraste (p-valor) entre el nivel de la dimensión de cansancio emocional y autoeficacia profesional en el personal administrativo de una universidad privada de Lima.

			Nota Autoeficacia	Nota_Cansancio Emo
Rho de Spearman	Nota Autoeficacia	Coeficiente de correlación	1,000	-,302**
		Sig. (bilateral)	.	,005
	N		83	83
	Nota_Cansancio Emo	Coeficiente de correlación	-,302**	1,000
Sig. (bilateral)		,005	.	
N		83	83	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Para realizar la comprobación de la hipótesis general se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman y el estadístico de contraste (p-valor) = Sig. (bilateral), dado que las variables analizadas son ordinales. Se realizó las correlaciones entre cansancio emocional y autoeficacia.

Como se observa en la tabla. 22, el P-valor = 0.005 es menor a 0.05 (valor de Alfa), entonces, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁) es

decir, se concluye que hay suficiente evidencia estadística para afirmar que SI hay correlación entre cansancio emocional y autoeficacia en el personal administrativo de la universidad privada de Lima, 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión de cansancio emocional del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

H₀: No Existe relación significativa entre la dimensión de cansancio emocional del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

Comprobación de hipótesis específica 2:

Relación entre despersonalización y autoeficacia

Tabla 27

Valor de Rho de Spearman calculado y estadístico de contraste (p-valor) entre el nivel de la dimensión de despersonalización y autoeficacia profesional en el personal administrativo de una universidad privada de Lima

			Nota Autoeficacia	Nota Despersonalización
Rho de Spearman	Nota Autoeficacia	Coefficiente de correlación	1,000	-,168
		Sig. (bilateral)	.	,128
		N	83	83
	Nota_Despersonalización	Coefficiente de correlación	-,168	1,000
		Sig. (bilateral)	,128	.
		N	83	83

Fuente: Elaboración propia

Para realizar la comprobación de la hipótesis general se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman y el estadístico de contraste (p-valor) = Sig. (bilateral), dado que las variables analizadas son ordinales. Se realizó las correlaciones entre la dimensión despersonalización y autoeficacia.

Como se observa en la tabla 23, el P-valor = 0.128 es mayor a 0.05 (valor de Alfa), entonces, no se rechaza la hipótesis nula (H₀), es decir, se concluye que NO hay

suficiente evidencia estadística para afirmar que hay correlación entre la dimensión despersonalización y autoeficacia.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión de despersonalización del estrés y la autoeficacia profesional del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

H₀: No Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

Comprobación de hipótesis específica 3:

Relación entre falta de realización personal y autoeficacia

Tabla 28

Valor de Rho de Spearman calculado y estadístico de contraste (p-valor) entre el nivel de la dimensión de falta de realización personal y autoeficacia profesional en el personal administrativo de una universidad privada de Lima

			Nota Autoeficacia	Nota Falta de Realización Personal
Rho de Spearman	Nota Autoeficacia	Coefficiente de correlación	1,000	,318**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	83	83
	Nota Falta de Realización Personal	Coefficiente de correlación	,318**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	83	83

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Para realizar la comprobación de la hipótesis general se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman y el estadístico de contraste (p-valor) = Sig. (bilateral), dado que las variables analizadas son ordinales. Se realizó las correlaciones entre la dimensión de falta de realización y autoeficacia.

Como se observa en la tabla 24, el P-valor = 0.003 es menor a 0.05 (valor de Alfa), entonces, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) es decir, se concluye que hay suficiente evidencia estadística para afirmar que SI hay correlación entre la dimensión de falta de realización y autoeficacia.

H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión de falta de realización personal del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

H_0 : No Existe relación significativa entre la dimensión de falta de realización personal del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.

4.2. Análisis de resultados o discusión de resultados

El presente estudio tiene como propósito examinar la relación entre estrés laboral y autoeficacia profesional del personal administrativo de una universidad privada de Lima. De un total de 83 personas evaluadas, se observa que en relación con los niveles de la variable de autoeficacia y estrés laboral, la mayor nota promedio la tiene estrés laboral (MBI) con una mayor nota promedio 77, seguido autoeficacia 36 de nota promedio. También se observa en la tabla 13 que el 46% de la muestra evaluada tienen nivel de estudios universitario, el 43% tiene nivel estudios técnico y el 11% nivel secundaria.

El análisis principal, sobre la hipótesis general el P-valor = 0.38 es mayor a 0.05 (valor de Alfa), entonces, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir, se concluye que hay suficiente evidencia estadística para afirmar que NO hay correlación entre estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de la universidad privada de Lima, 2019. Sin embargo, el burnout si encontró relación significativa para dos de sus dimensiones cansancio emocional y falta de realización personal relacionadas con la autoeficacia, cabe mencionar que la cantidad de años en la empresa y la edad, están significativamente relacionadas debido a que ante mayor cantidad de años el desgaste y la tensión pueden dificultar las relaciones psicosociales y la percepción de los sistemas

que se manejen dentro de la empresa (Gil-Monte, Unda & Sandoval,2009; Pines y Yafe, 2002) .asimismo se puede decir que la autoeficacia se caracterizan por tener ideales, sensación de utilidad y competencia laboral. Tal como lo menciona Tello (2010). El resultado guarda relación con la investigación de Lima (2017) donde los resultados han indicado que no existe relación entre el estrés laboral, burnout y autoeficacia. Sin embargo, se ha hallado que sí existe correlación inversa y media entre dos de las dimensiones del burnout con la autoeficacia que son agotamiento emocional y despersonalización. Las cuales difieren a nuestra investigación donde solo no hay correlación con la dimensión de despersonalización. Por su parte la autoeficacia percibida supone que el individuo tiene una valoración positiva también pero en una menor cantidad en el personal administrativo que supone que tiene una valoración positiva referida a la situación que tiene al frente, y que por tanto la ansiedad, la incertidumbre o el temor se encuentran en niveles que no interfieren con su desempeño , lo cual indicaría que aquel personal administrativo que tenga alto nivel autoeficacia tendría menos posibilidades de padecer síndrome de burnout.

Asimismo, se puede decir que Si existe relación estadística significativa entre la dimensión cansancio emocional el P-valor = 0.005 es menor a 0.05 (valor de Alfa), entonces, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) es decir, se concluye que hay suficiente evidencia estadística para afirmar que SI hay correlación entre cansancio emocional y la autoeficacia en el personal administrativo de la universidad privada de Lima. dichos aspectos deben ser atendidos por la dirección de personal pues según Maslach & Jackson (1981), hace que la persona genere irritabilidad, malhumor, insatisfacción laboral, carencia de energía, pesimismo, respecto a las tareas a realizar. La cual coincide con lo mencionado en la investigación de Lima (2017)

No existe relación estadística significativa entre la dimensión despersonalización el P-valor = 0.128 es mayor a 0.05 (valor de Alfa), entonces, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir, se concluye que NO hay suficiente evidencia estadística para afirmar que hay correlación entre la dimensión despersonalización y autoeficacia en el personal administrativo de la universidad privada de Lima. En tal sentido dichos aspectos deben ser atendidos por la dirección de personal, ya que hace referencia a donde la persona se

distancia no solo de sus usuarios, sino también de sus compañeros de trabajo, debido a que percibe que la responsabilidad de sus frustraciones y bajo rendimiento laboral es causado por ellos, generando así una actitud altamente negativa hacia la esfera laboral (Tello, 2010; Montoya y Moreno, 2012).

Si existe relación estadística significativa entre la dimensión falta de realización el P-valor = 0.003 es menor a 0.05 (valor de Alfa), entonces, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) es decir, se concluye que hay suficiente evidencia estadística para afirmar que SI hay correlación entre entre la dimensión de falta de realización y autoeficacia. En tal sentido dichos aspectos deben ser atendidos por la dirección de personal pues la falta de realizacion personal afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con los usuarios (Gil-Monte, 2001). A su vez dicha información coincide con lo mencionado en la investigación de Lima (2017) .

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Se determina que el personal administrativo de la universidad privada de Lima, tienen la capacidad para afrontar los cambios producto de las reformas universitarias (calidad de servicio, competitividad en el mercado, nuevas tecnologías de la información, productividad, etc). Sin embargo, se ven disminuida al tener condiciones laborales de alto contenido estresor dentro de la misma (carga de trabajo, ambiente laboral inadecuado, mala comunicación, falta de formación y desarrollo profesional y remuneraciones que no están acorde a perfil profesional y responsabilidades). Se determina que la autoeficacia percibida es un factor protector o amortiguador del estrés (Domenech 2006; Lynn 2007; Schwarzer y Hallum 2008).

1. Con respecto a los resultados estadísticos obtenidos en la hipótesis general, podemos afirmar que no existe evidencia de correlación entre las variables de estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo, por lo que no se puede comprobar la correlación entre ambas variables. De esta manera se concluye que el estrés laboral y la autoeficacia no son un factor determinante en el rendimiento del personal administrativo.

Por otra parte, en los resultados estadísticos obtenidos con respecto a las hipótesis específicas se encontró lo siguiente

2. Si existe correlación directa entre cansancio emocional y autoeficacia en el personal administrativo de la universidad privada de Lima, 2019. Esto significa a mayores puntajes en autoeficacia percibida, menor burnout. Ya que se ha comprobado de cansancio no es un indicador que demuestre que el rendimiento laboral y el buen servicio se vean afectados.
3. No existe correlación directa entre la dimensión despersonalización y autoeficacia. Esto significa que los puntajes en despersonalización y la autoeficacia no tienen relación. Ya que se ha comprobado que el mal servicio a tercero, no es un indicador que demuestra que la autoeficacia del personal administrativo se está viendo afectada.
4. Si existe correlación directa entre falta de realización y autoeficacia en el personal administrativo de la universidad privada de Lima, 2019. Esto significa a mayores puntajes en autoeficacia, menor burnout por falta de realización es decir que la sensación de inseguridad afecta en la autoeficacia del personal administrativo.
5. Con relación al síndrome de Burnout y la autoeficacia profesional no estuvo asociada con el agotamiento emocional, dimensión inicial en el desarrollo del burnout, pero sí estuvo asociada de forma negativa con la despersonalización y positivamente con la falta de realización profesional en el personal administrativo de la universidad privada de Lima.
6. No existe relación entre las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal con el género, edad, grados académicos del personal administrativo de la universidad privada de Lima-
7. No existe relación entre autoeficacia con el género, edad, grados académicos del personal administrativo de la universidad privada de Lima, 2019.

5.2. RECOMENDACIONES

Al ser un estudio que tiene como objetivo estudiar la relación del estrés laboral y la autoeficacia profesional en el personal administrativo de una universidad privada de Lima del cual se ha obtenido algunas recomendaciones importantes:

- Al existir estrés laboral y un nivel medio de autoeficacia, se recomienda a la dirección de personal de la universidad privada; se efectúen reuniones de coordinación, distribución de trabajo, charlas grupales, cursos de capacitación, que incluyan propuestas de mejorar que conlleven a mejorar la satisfacción laboral.
- Replicar el estudio con una mayor cantidad de participantes para obtener mayor tamaño del efecto y potencial estadístico, y también en grupos equivalentes en cuanto a género, edad, grados académicos en el personal administrativo.
- Utilizar los perfiles de los empleados para analizar la amplitud y nivel de autoeficacia así obtener una perspectiva más amplia de opciones disponibles para su mejora, mediante capacitaciones que muestren una correlación significativa con el compromiso del personal administrativo; ya que la psicología positiva es muy utilizada en la actualidad.
- Orientar políticas de RRHH de forma estratégica no solo a la prevención del estrés laboral, sino también a la promoción de autoeficacia desde el marco de la psicología organizacional positiva, en la cual se fomenta entornos laborales saludables.

Referencia bibliográfica

- Aguilar Rodríguez, M. D. S. (2016). Síndrome de Burnout en Trabajadores Administrativos de la Unidad Académica Profesional Nezahualcóyotl, (Tesis para optar el título de licenciatura en educación para la salud). Universidad Autónoma del Estado de México, México.
- Agrawal, R. 2001. El estrés en la vida y en el trabajo. Libros de respuesta. Londres.
- Alamian M. (2005), El comportamiento organizacional en las organizaciones empresariales. editorial Wael, Amman, 256.
- Alawamlah, N. (2004), Desempeño gerencial en organizaciones públicas entre regionales y globalización Estudios para ciencias humanas, 31 (3), 16.
- Álvarez H. (2015). El Estrés Laboral en el Desempeño del Personal Administrativo de un Núcleo Universitario Público. (título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales), Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Ammar, T. (2006), El efecto de las variables internas en el nivel de estrés en el trabajo de los empleados de Universidades palestinos en la Franja de Gaza. Proyecto Fin de Carrera, universidad islámica, Gaza, 55
- Audia, G., Locke, E.A., & Smith, K. G. (2000). La paradoja del éxito: un estudio de archivo y laboratorio de persistencia estratégica después de un radical cambio medioambiental. *Academy of Management Journal*, 43, 837-853. <http://dx.doi.org/10.2307/1556413>..
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147

- Bandura, A. (1986). *Social foundation of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy. The Exercise of Control*. New York: W. H. Freeman and Company.
- Bandura, A. (1999). Desconexión moral en la comisión de inhumanidades. *Personalidad y Psicología Social Crítica*, 3, 193-209. Bandura, A. (2001). La teoría cognitiva social: una perspectiva agéntica. *Anual Revisión de Psicología*, 52, 1-26. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.1>
- Bandura, A. (2002). La teoría cognitiva social en el contexto cultural. *Diario de Psicología Aplicada*, 51, 269-290. Bandura, A. (2006). *Guía para la construcción de escalas de autoeficacia*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Bandura, A. & Locke, E. (2003), Autoeficacia negativa y efectos meta revisitados. *Diario de Applied Psychology*, 88 (1), 87-99
- Bickerstaff, L. 2007. *El estrés*. Rosen Publishing.
- Bong, M., & Skaalvik, E. M. (2003). Academic selfconcept and self-efficacy: How different are they really? *Educational Psychology Review*, 15(1), 1–40. DOI: 10.1023/A:1021302408382
- Brocos Duda, C. V.(2016). *Afrontamiento y autoeficacia en internas en un establecimiento penitenciario modelo de Lima*. (Tesis para optar por el título de Licenciada en Psicología). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Calderón. G (2018) *Carga de trabajo, autoeficacia profesional y síndrome de burnout en docentes escolares de lima metropolitana* (tesis para optar por el grado académico de maestro en psicología organizacional).Universidad San Martín de Porres. Perú

- Carrasco Tacuri J. D.(2017). Relación entre Inteligencia Emocional, Autoeficacia General y Variables Sociodemográficas en Pacientes Ambulatorios del Servicio de Psicología de una Clínica de Lima Metropolitana. (Tesis para optar el grado de licencia en Psicología). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú
- Casuso, L. (2009). “Estrés”, un producto del S. XX. Breve recorrido por la historia del diagnóstico y tratamiento del estrés. ACAP Asociación Católica de psicología. Recuperado de: http://www.acapsi.com/estres_historia_del_diagnostico_y_tratamiento.html.
- Chiavenato Idalberto (2007). Administración de Recursos Humanos El capital Humano de las Organización. Octava Edición. México. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Cevallos Becerra D. (2014). La Calidad Educativa en la realidad Universitaria Peruana frente al Contexto Latinoamericano Revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Flumen 7 (1), pág. 1.
- Chen, G., Gully, SM, & Edén, D. (2001). Validación de un nuevo auto general escala de eficacia. Métodos de investigación de organización, 4, 62-83. <http://dx.doi.org/10.1177/109442810141004>.
- Cherniss, C. (1993). El papel de la autoeficacia profesional en la etiología del agotamiento. En WB Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), desgaste profesional: Los acontecimientos recientes en la teoría y la investigación (pp. 135-149). Londres: Taylor & Francis.
- Cordes, C. & Dougherty, T. (1993). Una revisión y una integración de la investigación sobre el agotamiento del trabajo. Academy of Management Review. 18 (4), 621-656.

- Choi, S., Kluemper, D., H. & Sauley, KS (2012). La evaluación emocional autoeficacia: La evaluación de la validez y dimensionalidad con muestras interculturales. *Psicología Aplicada*, 62, 97-123. [http://dx.doi.org/ 10.1111 / j.1469-0597.2012.00515.x](http://dx.doi.org/10.1111/j.1469-0597.2012.00515.x).
- Comisión Europea (2000). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»??. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas
- Choy V. R. (2017). Burnout y desempeño laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de lima metropolitana (tesis para optar el grado de maestro en comportamiento organizacional con mención en psicología empresarial). Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Cloninger, Susan C. (2003). Teorías de la personalidad, Pearson educación, México, 2003.
- Cooper, CL, & Marshall, J. (1976). Fuentes ocupacionales de estrés: Una revisión de la literatura en relación con la cardiopatía coronaria y enfermedad mental. *Revista de Psicología del Trabajo*, 49, 11- 28.
- Cooper, CL, & Cartwright, S. (1997). Una estrategia de intervención para el estrés en el trabajo. *Diario de Psychosomatic Research*, 43 (1), 7-16.
- Cooper, CL (2002). Las teorías del estrés organizacional. Nueva York: Oxford.
- Crandall, C., Priesler, J, & Aussprung, J (1992). Measuring life event stress in the lives of college students: The undergraduate stress questionnaire. *Journal of Behavioral Medicine*, .12(6), 627-662.

- Cupertino, A. P., Berg, C., Gajewski, B., Hui, S., K. A., Richter, K., Catley, D. (2012). Cambio en autoeficacia, motivación autónoma y controlada prediciendo fumar. *Diario de Psicología de la salud*, 17, 640-652
- Dacre Pool, L., & Qualter, P. (2012). Mejorando la inteligencia emocional y autoeficacia emocional a través de una intervención docente para estudiantes universitarios. *Aprendizaje y diferencias individuales*, 22, 306-312. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lindif.2012.01.010>.
- De Frank, R. S. & Cooper, C. I. (1987). Intervenciones para el manejo del estrés en el lugar de trabajo: su efectividad y conceptualización. *Revista de Psicología Gerencial*, 2, 4-9.
- Del Libano, M., Llorens, S., Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2012). Acerca de los lados oscuro y brillante de la autoeficacia: adicción al trabajo y compromiso laboral. *The Spanish Journal of Psychology*, 15, 688-701.
- Dewe, P. & O'Driscoll, M. (2002). Intervenciones para el manejo del estrés: ¿qué hacen realmente los gerentes? ¿hacer? *Revisión del personal*, 31 (2), 143-165.
- Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P. & Cooper, C. (2010). *Hacer frente al estrés laboral: una revisión y crítica*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Di Giunta, L., Eisenberg, N., Kupfer, A., Steca, P., Tramontana, C., & Caprara, G. V. (2010). La evaluación de la autoeficacia percibida empática y social entre los países. *European Journal of Psychological Assessment*, 26, 77-86. <http://dx.doi.org/10.1027/1015-5759/a000012>.
- Erdem, E., & Demirel, O. (2007). Profesora autoeficacia en la creencia. *Comportamiento social y Personalidad*, 35, 573-586.
- Elias, S. M., Barney, C. E., & Bishop, J. W. (2013). El tratamiento de la autoeficacia entre Psicología y estudiosos de gestión. *Diario de la psicología social aplicada*, 43, 811- 822.

- Ferrari, Nunes & Marín (2017) Autoeficacia en el trabajo: revisión bibliométrica entre 2004 y 2014 en la base de datos ebsco – Academic Search, 206 psicología desde el caribe iSSN 0123-417x (impreso) ISSN 2011-7485 (on line) Volumen 34, n.º 3, septiembre-diciembre de 2017
- Fimian, MJ (1982). ¿Qué es el estrés maestro? La cámara de compensación, de 56 años, 101-105.
- Folkman, S; Lazarus, R. S .; Dunkel-Schetter, C .; De Longis, A. & Gruen, R. J. (1986). Dinámica de un encuentro estresante: evaluación cognitiva, afrontamiento y encuentro vencido. *Revista de Personalidad y Psicología Social*, 50, 992-1003.
- Furnham, A., & Petrides, KV (2003). Inteligencia emocional rasgo y felicidad. *Comportamiento social y de la personalidad*, de 31 años, 815-824. <http://dx.doi.org/10.2224/sbp.2003.31.8.815>.
- García J. (2015) Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015. (tesis para la obtención del título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial). Universidad de Cuenca-Ecuador.
- Garrido Martín, E. (1987) Prólogo. En Bandura, A. (1987) *Pensamiento y Acción*. Barcelona: Martínez Roca.
- Garden, A. (1991). Relación entre el agotamiento y el rendimiento. *Informes psicológicos*, 963-977.
- Gardner, DG & Pierce, JL (1998). La autoestima y la autoeficacia dentro del contexto de la organización. *Grupode Gestión y Organización*, 23, (1), 48-70.

- Gadzella, B. (1994) Student-life stress inventory: Identification of and reactions to stressors. *Psychological Reports*, 11, 395-402.
- Gecas, V. (1989). La psicología social de la autoeficacia. *Revisión anual de sociología*, 15, 291-316.
- Gil-Monte, P.R & Peiro, J.M (1999) *Perspectivas teóricas y modelos Interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Gil-Monte, P. (2001). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México*. 44(1), 33-40.
Recuperado de:
<http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/6365/7685>
- Gil - Monte, P. R. (2005) *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil Grados Tejada L (2018) *Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina de lima (Para optar por el título profesional de Licenciado en Psicología)*. Universidad Peruanas de Ciencias Aplicadas.
- Godoy-Izquierdo, D., Godoy, J., López, F., Vélez, M., Valor, I., Garrido, E. & León, R. (2004). Propiedades psicométricas de la Escala de Autoeficacia Específica para el Afrontamiento del Estrés I: Fiabilidad. 2º Congreso Hispano-Portugués de Psicología, Lisboa (Portugal).
- Grau, R., Salanova, M., & Peiro, J. M. (2000). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral [Moderating effects of self-efficacy on job stress]. *Apuntes de Psicología*, 18, 57–75.
- Greenberg, J & Baron, RA (2007), *Comportamiento en las organizaciones: la comprensión y el significado el lado humano de trabajo*, Prentice Hall.

- Gutiérrez Strauss, A., & Vilorio- Doria, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, XXX(1), 1 - 4.
- Hargrove, M. B., Quick, J. C., Nelson, D. L., & Quick, J. D. (2011). La teoría del estrés preventive gestión: una revisión y evaluación de 33 años. *Stress and Health*, John Wiley and Sons, 27, 182-193.
- Hayden J. (2013). *Introduction to Health Behavior Theory*, 2nd edition. EEUU Jones & Bartlett Publishers.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M (2014) *Metodología de la investigación* 6ª edición McGraw-HILL / Interamericana editores, S.A.
- Holahan, C. J., Moos, R. H., Holahan, C. K., Brennan, P. L., & Schutte, K. K. (2005). Estrés Generación. Evitación, afrontamiento y síntomas depresivos. Un modelo de 10 años. *Diario de Consultoría y Psicología Clínica*, 73, 658-666.
- Hoy, A. W., & Spero, R. B. (2005). Cambios en la eficacia docente du-ring los primeros años de Enseñanza: una comparación de cuatro medidas. *Docencia y formación docente*, 21, 343-356.
- Idris, M. (2011), Con el tiempo los efectos del estrés sobre papel tensión psicológica entre Malasia Los académicos de la Universidad Pública. *Revista Internacional de Negocios y Ciencias Sociales*, 4 (1), 44-48.
- Integración Instituto de Análisis y Comunicación (2015). Los porqués del estrés. Recuperado de <http://files.gruporpp.info/integracion/254468247-los-porquesdel-estres-v1.pdf>
- Ismail, A., Suh, Y., Ajis, M., Dollah, N. (2009). Relación entre estrés laboral, Inteligencia emocional y rendimiento laboral: un estudio empírico en Malasia .*Economía teórica y aplicada*. 3-16.

- Ivancevich, G. & Matteson, MT (2002), *Comportamiento y gestión de la organización*. McGraw Hill Companies, América del Norte, 270.
- Jamal, M. (2005), Burnout entre los empleados canadienses y chinos: Un estudio transcultural. *Revista Europea de Dirección*, 2, 224-230.
- Jex, S. M., & Bliese, P. D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work related stressors: A multilevel study. *Journal of Applied Psychology*, 84, 349–361. doi: 10.1037/0021-9010.84.3.349.
- Joseph, R., (2000). *Enseñanza sin estrés, una guía práctica para abordar el estrés en la enseñanza <Clases magistrales y tutorías*. Londres: Kogan Page Limited.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relación del rasgo de las autoevaluaciones centrales - autoestima, autoeficacia generalizada. Locus de control y emocional estabilidad, con satisfacción laboral y rendimiento laboral: un metanálisis. *Revista de Psicología Aplicada*, 86, 80-92.
- Judge, T. A., & Piccolo, R. F. (2004.). Transformacional y transaccional liderazgo: una prueba meta-analítica de su validez relativa. *Revista de Applied Psicología*, 89, 755-768.
- Karasek, RA (1979). Solicitudes de empleo, libertad de decisión de empleo y la tensión mental: Implicación de trabajo rediseñar. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.
- Kirk, BA, Schutte, NS, & Hine, DW (2009). El papel de la emocional autoeficacia, la inteligencia emocional, y afectar en el lugar de trabajo incivismo y la satisfacción del lugar de trabajo. *Las emociones en grupos, organizaciones y culturas*, 5, 211-225.
- Kirk, BA, Schutte, NS, & Hine, DW (2011). El efecto de una escritura expresiva intervención para los empleados sobre la autoeficacia emocional, emocional

inteligencia, afecto y falta de civismo en el lugar de trabajo. *Revista de Applied Psicología Social*, 41, 179-195.

Kok C.A. (2013) Are Job Satisfaction, Job Self-Efficacy And Trait Emotional Intelligence Related?.(Licenciado En Filosofía Y Letras) universidad de Sudáfrica.

Knoerl1, R., Smith, E., & Weisberg, J. (2016). Dolor crónico y terapia cognitiva conductual: una revisión integradora. *Western Journal of Nursing Research*, 38, 596–628

Kolt, G. (2003), Eustrés, angustia, y la interpretación de estrés ocupacional. *Diario de Psicología de gestión*, 18 (7), 726-744.

Kotteeswari, M. & Sharief, S. (2014), el estrés laboral y su impacto sobre los empleados de desempeño trabajando en BPOS: un estudio. *Revista Internacional de investigación avanzada en la gestión*, 5 (2), 19-27.

Lázarus, R. & Folkman, S. (1984). *El estrés, la valoración y afrontamiento*. New York, NY: Springer Publishing Company.

Lázaro, R. (1990). Basado en la teoría de medición de la tensión. *Consulta psicológica*, 1, 3-15.

Lázaro, RS (1966). *El estrés psicológico y el proceso de afrontamiento*. Nueva York: McGraw-Hill.

Lee, Y., Patterson, P. P., y Vega, L. A. (2011). Los riesgos para las percepciones de autoeficacia y la calidad de la preparación del profesorado entre los maestros internos de educación especial. *Educacion de maestros Trimestral*, 38, 61-76.

- Ledesma Achuy, C. A. (2015), Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del Hospital Herminio Balizan-Marzo 2015, (tesis para optar el título de Médico Cirujano). Universidad Ricardo Palma, Perú.
- Lent, R.; Brown, D; Hackett,G. (1994) Toward a Unifying Social Cognitive Theory of Career and Academic Interest, Choice, and Performance. *Journal of Vocational Behavior*.
- Le Fevre, M., Kolt, GS, & Matheny, J. (2006). Eustress, angustia y su interpretación en primaria y las intervenciones de control del estrés ocupacional secundarias: ¿en qué dirección primero? *Revista de Psicología Empresarial*
- Levi, D., & Slem, C. (1995). El trabajo en equipo de investigación y desarrollo organizaciones: Las características de los equipos de éxito. *Revista Internacional de Ergonomía Industrial*, 16, 29-42.
[http://dx.doi.org/10.1016/0169-8141\(94\)00076-F](http://dx.doi.org/10.1016/0169-8141(94)00076-F)
- Leiva (2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. *Diario La República*. Recuperado de: <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estrés-laboral>
- Lima Orbegozo L. (2017). Estrés Laboral, burnout y autoeficacia en docentes universitarios de una universidad privada de Lima (tesis para optar el grado académico de: magister en docencia universitaria. Universidad Cesar Vallejo.
- Locke, EA, & Latham, GP (2002). La construcción de una teoría útil en la práctica de la fijación de objetivos y la labor de motivación: Una odisea de 35 años. *Psicólogo estadounidense*, de 57 años, 707-717.
- Luthans, Fred. (2013), *Comportamiento organizacional: una aproximación basada en la evidencia*, McGraw Hill, Nueva Delhi.

- Marcos, GM & Smith, AP (2008). Modelos de estrés: Una revisión y sugirió nueva dirección. Vol. 3. Serie EA-OHP. Editado por J. Houdmont y S. Leka. Nottingham University Press.
- Maslach, C. & Jackson S.E (1981) the measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2.
- Maslach C, Jackson SE. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 12:99-113.
- Maslach, C. & Jackson S.E (1982) Maslach burnout inventory (1986, 20 ed) Palo alto California: Consulting Psychologists press.
- Maslach, C., Jackson, SE, & Leiter, MP (1996). Maslach Burnout invenciones manual de tory (Tercera ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Matsui, T., y Onglacto, ML (1992). Carrera autoeficacia como moderador de la relación entre el estrés y la tensión en el trabajo. *Diario de Comportamiento Profesional*, 41, 79-88.
- Maslach, C. & Jackson S.E (1997) Maslach Bournout Inventory, Manual . España: TEA ediciones, S.A.
- Maslach, C., Schaufeli, S. & Leiter, M. (2001). Burnout en el Trabajo: Nuevas direcciones en la investigación y la intervención. *Anual revisión de Psicología*. 52, 397-422
- Martínez Pérez, A (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Septiembre. 2010.
- Matsui, T., & Onglacto, M. L. (1992). Autoeficacia profesional como moderador de la relación entre el estrés laboral y la tensión. *Revista de Vocacional Comportamiento*, 41, 79-88.

- Mayer, JD, & Salovey, P. (1997). ¿Qué es la inteligencia emocional? En p. Salovey y DJ Sluyter (Eds.), El desarrollo emocional y emocional telligence in- (pp. 396-420). Nueva York, Nueva York: Basic Books.
- Mayer, JD, Salovey, P., & Caruso, DR (2004). Inteligencia emocional: Teoría, los resultados y consecuencias. Consulta psicológica, 15, 197-215. http://dx.doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02.
- Manzano-García, G.; Ayala Calvo, J.C (2014) Nuevas Perspectivas: hacia una integración del concepto de agotamiento y sus modelos explicativos, Anales de Psicología, vol. 29, núm. 3, octubre, 2013, pp. 800-809. Universidad de Murcia-España.
- Miller, NE, & Dollard, J. (1941). El aprendizaje social y la imitación. nueva Ha Ven, CT: Yale University Press.
- Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. Psicología desde el Caribe. 29(1), 205- 227.
- Moreno-Jiménez, B., González, J. L. & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional(burnout), personalidad y salud percibida. En J. Buendía y F. Ramos (Eds.), Empleo, estrés y salud (pp. 59-83). Madrid: Pirámide.
- Muse, LA, Harris, los gastos de campo, SA (2003), ¿tiene la teoría de la U invertida de la tensión y de empleo rendimiento tuvo una prueba justa? Rendimiento Humano, 16, 349-364.
- Newton, TJ & Keenan, A. (1985). El efecto moderador del patrón de tipo A y comportamiento locus de control de la relación entre el cambio en las demandas del trabajo y el cambio en la tensión psicológica. Relaciones humanas, 43 (12), pp. 1229-1256.

Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y el estrés.
Ginebra: Autor. Recuperado de
http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

Pacheco Avila A. G.(2016) Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de lima metropolitana. (Tesis para optar el grado de licencia en Psicología). Universidad Peruana Cayetano Heredia

Pajares, F., & Johnson, M. J. (1996). Self-efficacy beliefs in the writing of high school students: A path analysis. *Psychology in the Schools*, 33, 163-175.

Panizo Bonelli D. M. (2015) Relación Entre Personalidad Tipo A Y Síndrome De Burnout En Trabajadores De Mando Operario De Una Empresa Privada De Lima(Tesis para optar el grado de licencia en Psicología), Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Pearlin, L., Menaghan, E., Lieberman, M., & Mullan, J. (1981). The stress process. *Journal of Health and Social Behavior*, 22, 337-356.

Pearlin, L. I. (1989). El estudio sociológico del estrés. *Revista de Salud y Comportamiento Social*, 30,241-256.

Posada Pérez, E. J. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos. *CES Salud Pública*, 66-73.

Prabhat S. (2011). Difference between psychology and sociology. *DifferenceBetween.net*. January 17, 2011 <
<http://www.differencebetween.net/science/difference-betweenpsychology-and-sociology>.

Quiñonez Flores F. E. (2016) Relación entre la Autoeficacia y la Procrastinación Laboral en Colaboradores de una Empresa Automotriz de Lima

Metropolitana. (Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología) Universidad San Ignacio de Loyola.

Reeve, J. (2007). Motivación y emoción. España: Mc Graw-Hill.

Reynolds, S. (1997). Bienestar psicológico en el trabajo: ¿es mejor prevenir que curar? *Diario de Psychosomatic Research*, 43 (1), 93-102.

Robbison, S.P. (2004) *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.

Rodríguez, C. (2004). Enseñar y aprender con tecnología. DIDAC. México: Universidad Iberoamericana, Núm. 44, 2004. pp. 14-17.

Rodriguez A. (2015) *Relación entre estilos de aprendizaje, autoeficacia en el manejo de los ambientes virtuales y el aprendizaje virtual del personal administrativo de una universidad privada*. (Tesis para optar el título de Maestro en Psicología). Universidad Católica de Colombia. Colombia

Rojas, M. (2014). Nivel de Autoeficacia de los empleados de la Confederación deportiva autónoma de Guatemala. Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rojas-Manuel.pdf>

Rotondo, DM, Carlson, DS 7 Kincaid, JF (2003). El hacer frente a múltiples dimensiones de obra conflictos familiares. *Revisión de Personal*

Rosenthal, T., & Alter, A. (2011). Estrés laboral e hipertensión. *Diario de la americana Society of Hypertension*, 6, 2–22.

Salanova, M., Grau,R., Martínez, I. M, Cifre E., Llorens, S. Y García-Renedo, M. (EDS.). (2004) *Nuevos Horizontes En La Investigación Sobre La Autoeficacia*. España - Univeritat Jaume I. Publicacions, Ed. III. Sèrie

- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Peru: Business Support Aneth S.R.L.
- Sarria, C. García, P. & Llaja, V. (2008). *Compendio de Neuropsicología clínica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Seyle H. (1956) *The Stress of Life*. New York: McGraw Hill.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., y Osborn, R. N. (2005), *Comportamiento Organizacional*. Nuevo York: John Wiley.
- Schwarzer R, Hallum S. 2008. Perceived teacher self-efficacy as a predictor of job stress and burnout: mediation analyses. *Applied Psychology*. 57:152-171.
- Seminowicz, D., Shpaner, M., Keaser, M., Krauthamer, G., Mantegna, J., Dumas, J., Newhouse, P., Filippi, C., Keefe, F., y Naylor, M. (2013). La terapia cognitivo-conductual aumenta la materia gris de la corteza prefrontal en pacientes con dolor crónico. *El diario del dolor*, 14, 1573-1584
- Siegrist, J. (1996). Efectos adversos para la salud de las condiciones de alto esfuerzo / recompensa baja. *Diario de Salud Ocupacional y Psicología*, 1, 27-41.
- Schaufeli, W. B., y Enzmann, D. (1998). *El compañero de burnout para estudiar e investigar: un análisis crítico*. Londres: Taylor y Francis.
- Schyns, B., & Collani, GV (2002). Una nueva escala de autoeficacia ocupacional y su relación con los constructos de personalidad y variables organizacionales. *Las normativas europeas Revista de Psicología de las Organizaciones*, 11, 219241.<http://dx.doi.org/10.1080/13594320244000148>.
- Schunk, D. H. (1981). Modeling and attributional effects on children's achievement: A self-efficacy analysis. *Journal of Educational Psychology*, 73, 93-105.

- Schunk, D. H., & Hanson, A. R. (1985). Peer models: Influence on children's self-efficacy and achievement. *Journal of Educational Psychology*, 81, 431-434.
- Schunk, D. H., Hanson, A. R., & Cox, P. D. (1987). Peer-model attributes and children's achievement behaviors. *Journal of Educational Psychology*, 79, 54-61.
- Stanescu N. D. (2016) Cómo influye la autoeficacia en el resultado del trabajo con respecto a los empleados del hotel con inmigrantes?(tesis para optar el Maestría en Ciencias en Liderazgo internacional en hotelería y turismo).
- Sur, S. & NG, E. (2014), extender la teoría en Job Stress: TheInteractionBetween la Otra 3 y Big 5 Estrés Personalidad Traitson de empleo. *Revisión del Desarrollo de Recursos Humanos*, 13 (1), 79 -101.
- Sutton, R. I. (1984). Estrés laboral entre maestros de primaria y secundaria. *Trabaja y Ocupaciones*, 11, 7-28.
- Stajkovic, A. & Luthans, F. (2001). Differential effects of incentive motivators on work performance. *Academy of Management fournal*, 4, 580-590.
- Swich, K., & Hanley, P. (1980). *El estrés y el profesor de aula*. Washington, D.C .: Nacional Asociación de Educación.
- Szilagyi, A. & Wallace, M. (1987), *el comportamiento organizativo y el rendimiento*, Pearson Scott Foresman.
- Tello, A. (2010). Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Marcos, Perú.
- Terry Torres, L. E. (2011), Hábitos de estudio y autoeficacia percibida en estudiantes universitarios, con y sin riesgo académico. (Tesis para optar el Título de

Licenciada en Psicología con Mención en Psicología Educacional). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.

Torres, W. (2003). Utilización de internet y el bienestar psicológico en estudiantes universitarios de alto y bajo nivel de acceso a la tecnología de información por computadora. Tesis para obtener el grado de Doctor en Psicología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Turner, J., Holtzman, S., & Mancl, L. (2007). Mediadores, moderadores y predictores del cambio terapéutico en la terapia cognitivo-conductual para el dolor crónico. *Dolor*, 127, 276-286.

Vancouver, J. B., Thompson, C. M., Tischner, E. C., & Putka, D. J. (2002). Dos estudios que examinan el efecto negativo de la autoeficacia en el rendimiento. *Revista de Psicología Aplicada*, 87, 506-516. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.506>.

Vancouver, J. B., & Kendall, L. N. (2006). Cuando la autoeficacia es negativa se relaciona con la motivación y el rendimiento en un contexto de aprendizaje. *Diario de Applied Psychology*, 91, 1146-1153. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1146>

Valenzuela, S.A (2009) Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco . Tesis URP. Perú.

Valiante, G. (2000) Writing Self-efficacy and Gender Orientation. A developmental Perspective. A Dissertation Proposal. Atlanta: Emory University.

Vicente Cortés D. J. (2016) La autoestima, autoeficacia y locus de control y su influencia en el rendimiento académico en alumnos en escuelas de negocio. (tesis optar al grado de doctor). Universidad Complutense de Madrid, España.

- Visitación M. (2017) Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. (Tesis opta el grado académico de maestra en gestión de talento humano). Universidad Cesar Vallejo. Perú
- Vianea, I, Crombeza, G., Ecclestonb, C., Poppec, C., Devulderc, J., Van Houdenhoved, B., & De Cortea, D. (2003). Acceptance of pain is an independent predictor of mental well-being inpatients with chronic pain: empirical evidence and reappraisal. *Pain*, 106, 65–72
- Villar Navarro J. I. (2015). Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement.(Tesis para optar el grado de doctor).). Universidad de Sevilla , España.
- Wendell, L.F & Cecil, H.B (2007) Desarrollo Organizacional Transformación y Administración Efectiva del Cambio. México: McGraw-Hill, Interamericana.
- Whyte, G., & Saks, A. (2007). Los efectos de la autoeficacia sobre el comportamiento en situaciones de escalada. *Human Performance*, 20, 23-42.
- Winnubst, J. A. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151-162). London: Taylor & Francis.
- Zafar, P., Ali, A., Hameed, T., Ilyas, T., y Younas, H. (2015), la influencia del estrés en el trabajo Rendimiento empleados en Pakistán. *American Journal of Science Social Research*, 1 (4), 221-225.

Zeldin, A.(2000). Review of Career Self-efficacy Literature. Disertación Doctoral. Universidad de Emory, Atlanta (Inédita).

Zimmerman, B. & Cleary, T. (2006). Desarrollo de los adolescentes de la acción personal. En Pajares, F. &Urdan, T. (Eds), Las creencias de autoeficacia de los adolescentes(Pp. 45-69). Greenwich, Connecticut: Information Age Publishing.

Anexos

ANEXO 1

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: ESTRÉS LABORAL Y LA AUTOEFICACIA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA, 2019.

AUTORA: Angelina Petronila Gallegos Tapia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DISEÑO Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO
General	General	General		
¿Cuál es la relación del Estrés Laboral y la Autoeficacia del Personal Administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019?	Determinar la relación entre el Estrés Laboral y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.	<p>H₁: Existe una relación significativa entre estrés laboral y la autoeficacia que posee el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.</p> <p>H₀: No Existe una relación significativa entre estrés laboral y la autoeficacia que posee el personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.</p>	<p>Diseño</p> <p>Tipo de investigación: Cuantitativa</p> <p>Método: Descriptivo – Correlacional Transversal</p>	<p>Variable 1 MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) Por Maslach y Jackson (1981), (adaptación peruana por Ilaja v; Sarriá c. Y García p.2007)</p> <p>Variable 2: ESCALA DE AUTOEFICACIA GENERAL Por Baessler y Schwarzer (1996)</p>
Específico	Específico	Específico		
a. ¿Cuál es relación de la dimensión de cansancio emocional del estrés y la autoeficacia del personal de una Universidad Privada de Lima, 2019?	a. Conocer la relación de la dimensión cansancio emocional del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.	<p>H₁: <i>Existe relación significativa entre la dimensión de cansancio emocional del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.</i></p> <p>H₀: <i>No Existe relación significativa entre la dimensión de cansancio emocional del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.</i></p>	<p>Variables</p> <p>Variable Ox : Estrés Laboral</p> <p>Despersonalización Falta de realización personal.</p>	

<p>b. ¿Cuál es relación de la dimensión de despersonalización del estrés y la autoeficacia del personal de una Universidad Privada de Lima, 2019?</p>	<p>b. Identificar la relación de la dimensión despersonalización del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019</p>	<p><i>H₁: Existe relación significativa entre la dimensión de despersonalización del estrés y la autoeficacia profesional del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.</i> <i>H₀: No Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.</i></p>	<p>Cansancio emocional</p> <p>Variable Oy: Autoeficacia</p>	
<p>c. ¿Cuál es relación de la dimensión de falta de realización personal del estrés y la autoeficacia del personal de una Universidad Privada de Lima, 2019?</p>	<p>c. Analizar la relación de la dimensión de falta de realización personal del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.</p>	<p><i>H₁: Existe relación significativa entre la dimensión de falta de realización personal del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.</i> <i>H₀: No Existe relación significativa entre la dimensión de falta de realización personal del estrés y la autoeficacia del personal administrativo de una Universidad Privada de Lima, 2019.</i></p>		

2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Ítems	Diseño Operacional	Tipo de Variable	Instrumento Valor Final	Categoría	Análisis Estadístico
Variable 1 Estrés Laboral	El término estrés laboral puede ser definido como un grupo de factores externos dañinos en el ambiente de trabajo, que puede ser psicológico, físico o social (Greenberg & Baron, 2007; Arnold & Feldman, 2000).	cansancio emocional	(1-2-3-6-8-13-14-16-20)	Tipo de investigación: Cuantitativa Método: Descriptivo – Correlacional Transversal	Categorica Nominal	Cuestionario : MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) Por Maslach y Jackson (1981), (adaptación peruana por Ilaja v; Sarriá c. Y García p.2007) Nunca Pocas veces al año Una vez al mes o menos Unas pocas veces al mes Una vez a la semana Pocas veces a la semana Todos los días	Nominal- Prospectiva	Estadística no paramétrica Correlación de Spearman (Rho)
Variable Objetiva		despersonalización	(5-10-11-15-22)					
		falta de realización personal	(4-7-9-12-17-18-19-21)					

<p>Variable 2 Autoeficacia.</p> <p>Variable Objetiva</p>	<p>La teoría de la autoeficacia (Bandura, 1977, 1982b, 1986) es una de la más reciente en una larga tradición de competencia personal o teorías de eficacia y ha generado más investigación en psicología clínica, social y de la personalidad en la última década y media que otros modelos y teorías similares.</p>		<p>(1 al 10)</p>			<p>Incorrecto, Apenas cierto, Más bien cierto y cierto.</p>		
--	---	--	------------------	--	--	---	--	--

Anexo 3

Declaratoria de Autenticidad

AUTORIA DEL TRABAJO DE GRADO

Los resultados emitidos de la presente tesis: Estrés laboral y autoeficacia profesional en el personal administrativo de la universidad privada de Lima, 2019. Como también los contenidos, análisis, interpretación, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Santiago de Surco, noviembre de 2019

LA AUTORA

ANGELINA GALLEGOS TAPIA

Anexo 4:

Autorización de consentimiento para realizar la investigación



Universidad
Ricardo Palma

Escuela de Posgrado

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL ÁREA O DEPENDENCIA
DONDE SE REALIZARA LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el área o dependencia que dirijo, ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado:

Estrés laboral y autoeficacia en el personal administrativo de una universidad privada de lima, 2018.

el mismo que es realizado por el Sr./Srta. Estudiante (Apellidos y nombres):

Gallegos Tapia , Angelina Petronila

, en condición de estudiante - investigador del Programa de:

Maestría en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos

Asi mismo señalamos, que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En razón de lo expresado doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:

Nombre de la empresa: Universidad Ricardo Palma	Autorización para el uso del nombre de la Empresa en el Informe Final	SI NO
Apellidos y Nombres del Jefe/Responsable del área: Castro Montenegro, Víctor	Cargo del Jefe/Responsable del área: Director de la Oficina de Personal	
Teléfono fijo (incluyendo anexo) o celular: Celular: 997354713 7080000-anexo 0325	Correo electrónico de la empresa: opersonal@urp.edu.pe	



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

Victor Castro Montenegro
Firma
Mg. VICTOR CASTRO MONTENEGRO
Director de la Oficina de Personal

Fecha

Anexo 5

ESCALA DE AUTOEFICACIA GENERAL

Por Baessler y Schwarzer (2000)

Sexo: F M Edad: ____ Puesto _____ Antigüedad en la Organización (año y meses) _____

No hay respuestas correctas, ni incorrectas. Lea cada una de las afirmaciones, y marque con una X el número que considere conveniente. Utilice la siguiente escala para responder a todas las afirmaciones:

	DETALLE	incorrecto	Apenas cierto	Más o menos cierto	Cierto
1	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga				
2	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.				
3	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas				
4	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.				
5	Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas.				
6	Cuando me encuentro en una dificultad puedo permanecer tranquila porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.				
7	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo				
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.				
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre que debo de hacer				
10	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo				

Anexo 6:

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Por Maslach y Jackson (1981), (adaptación peruana por Ilaja v; Sarriá c. Y García p.2007)

Las siguientes son 22 declaraciones que hablan acerca de los sentimientos relacionados al trabajo. Lea cada una cuidadosamente

DETALLE	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1.Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes							
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender							
8. Me siento "quemado" por mi trabajo							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes							
16. Creo que estoy trabajando demasiado							
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 acabado							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22. .Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas							