



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA
MEJORAR EL DESGASTE EMOCIONAL EN
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA
EMPRESA DEL RUBRO DE HIDROCARBUROS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Autora:

Bach. Rios Agurto Veronica

<https://orcid.org/0000-0002-9486-8817>

Asesor(a):

Dr. Juan Carlos Callejas Torres

<https://orcid.org/0000-0001-8919-1322>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO**

**“ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR EL
DESGASTE EMOCIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
UNA EMPRESA DEL RUBRO DE HIDROCARBUROS”**

AUTOR

Bach. VERONICA RIOS AGURTO

PIMENTEL – PERÚ

2020

**ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR EL DESGASTE
EMOCIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DEL
RUBRO DE HIDROCARBUROS**

APROBACIÓN DE LA TESIS

Dra. Cabrera Cabrera Xiomara
Asesora Metodológica

Dr. Huber Ezequiel Rodriguez Nomura
Presidente del jurado de tesis

MBA. Pepe Humberto Bustamante Quintana
Secretaria del jurado de tesis

Dr. Juan Carlos Callejas Torres
Vocal del jurado de tesis

Dedicatoria

A mi hijo.
Que llegó a transformar mi vida,
para llenarla de mucho amor.
He descubierto en él,
mi mayor fortaleza.

A mis padres.
Por su apoyo incondicional.

Agradecimientos

A mis padres.
Por sus consejos, sus valores,
por la motivación constante
que me ha permitido ser una
persona de bien, pero más que
nada, por su amor.

A mi esposo y a mi hijo.
Por su comprensión y
amor infinito.

A la empresa donde realice la
investigación. Por permitir que
este estudio haya sido posible.

A docentes y asesores.
Por su apoyo y dedicación
en el desarrollo de esta
tesis.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo elaborar una estrategia de afrontamiento laboral para mejorar el nivel del desgaste emocional en el personal administrativo de una empresa privada. Se utilizó una metodología cualitativa-cuantitativa de tipo descriptivo, que incluyó a todo el personal administrativo, siendo 60 personas. Se utilizó el Cuestionario de Síndrome de Burnout de Christina Maslach, el cual fue validado por el Coeficiente de Alfa de Cronbach. Se procesaron los datos con el Programa IBM SPSS Statistics v. 22. Los resultados obtenidos reflejan que el 72,21% de los colaboradores de la empresa privada evaluada siente un alto nivel de desgaste emocional, el 43,7% de los colaboradores tiene un nivel alto de despersonalización, y el 44,59% de colaboradores evaluados tiene un alto nivel de realización personal. Se concluye el personal administrativo de una empresa de hidrocarburos presenta indicadores del Síndrome de Burnout y la dimensión de desgaste emocional es alta ante eso se propuso una estrategia de afrontamiento fundamentado teóricamente en el proceso de desarrollo de afrontamiento del estrés laboral y su dinámica y diagnosticado el estado actual del desgaste emocional que afronta el personal administrativo de una empresa dedicada a la venta de hidrocarburos.

Palabras Clave

Afrontamiento, Desgaste emocional, Estrategia.

Abstract

The objective of this research was to develop a coping strategy to improve the level of emotional burnout in the administrative staff of a private company. A descriptive qualitative-quantitative methodology was used, which included all administrative personnel, being 60 people. The Christina Maslach Burnout Syndrome Questionnaire was used, which was validated by the Cronbach's Alpha Coefficient. Data were processed with the IBM SPSS Statistics v. Program. 22. The results obtained reflect that 72.21% of the employees of the private company evaluated feel a high level of emotional exhaustion, 43.7% of the employees have a high level of depersonalization, and 44.59% of Evaluated employees have a high level of personal fulfillment. It is concluded that the administrative staff of a hydrocarbon company presents indicators of the Burnout Syndrome and the dimension of emotional exhaustion is high before that, a coping strategy based theoretically in the process of development of coping with work stress and its dynamics was proposed and diagnosed the current state of emotional exhaustion faced by the administrative staff of a company dedicated to the sale of hydrocarbons.

Keyword

Coping, Emotional Stress, Strategy

Índice

I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos Previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	14
1.3.1. Fundamentación teórica del proceso de desarrollo de afrontamiento del estrés laboral y su dinámica.....	14
1.3.2. Marco Conceptual.....	23
1.4. Formulación del Problema.	24
1.5. Justificación e importancia del estudio.	24
1.6. Hipótesis.	26
1.6.1. Hipótesis.	26
1.6.2. Variables, Operacionalización.	26
1.7. Objetivos.....	27
1.7.1. Objetivo General.....	27
1.7.2. Objetivos Específicos	27
II. MATERIAL Y MÉTODO	28
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.	28
2.2. Población y muestra.	28
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.4. Procedimientos de análisis de datos.	29
2.5. Criterios éticos	29
2.6. Criterios de Rigor científico.	30
III. RESULTADOS.....	31
3.1. Resultados en Tablas y Figuras.....	31
3.2. Discusión de resultados.....	56
IV. CONCLUSIONES.....	68
VI. REFERENCIAS	70
VII. ANEXOS.....	72

Índice de tablas

Tabla N° 1 Tipos de estrategias basadas en el problema.....	21
Tabla N° 2 Tipos de estrategias basadas en la emoción.....	22
Tabla N° 3. Validación del instrumento por Alfa de Cronbach.....	31
Tabla N° 4: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....	32
Tabla N° 5: Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.....	33
Tabla N° 6: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.....	34
Tabla N° 7: Siento que puedo entender fácilmente lo que piensas las personas.....	35
Tabla N° 8: Creo que trato a algunas personas con indiferencia.....	36
Tabla N° 9: Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.....	37
Tabla N° 10: Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás.....	38
Tabla N° 11: Siento que mi trabajo me está desgastando.....	39
Tabla N° 12: Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.....	40
Tabla N° 13: Siento que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.....	41
Tabla N° 14: Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.....	42
Tabla N° 15: Me siento con mucha energía en mi trabajo.....	43
Tabla N° 16: Me siento frustrado por el trabajo.....	44
Tabla N° 17: Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.....	45
Tabla N° 18: Siento que realmente no me importa los problemas personales de los demás y trato de mantenerme al margen.....	46
Tabla N° 19: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa y/o produce estrés.....	47
Tabla N° 20: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los demás.....	48
Tabla N° 21: Me siento estimado después de haber trabajado junto con mis clientes.....	49
Tabla N° 22: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.....	50
Tabla N° 23: Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.....	51
Tabla N° 24: Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.....	52
Tabla N° 25: Me incomoda que las personas con las que trabajo me culpan de algunos de sus problemas.....	53

Índice de ilustración

Ilustración N° 1. Desgaste emocional.....	54
Ilustración N° 2. Despersonalización.....	54
Ilustración N° 3. Realización Personal.....	55

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad Problemática.

El estrés en los últimos tiempos se ha posicionado como una de las enfermedades más comunes en nuestro día a día y a nivel mundial es considerado “el mal del siglo”, ya que viene afectando a millones de personal tanto en el aspecto de salud y como en el bienestar personal que se ve reflejado en la satisfacción laboral y personal.

Según estudios realizados en el Continente Americano por la Organización Internacional de Trabajo (2016), los resultados señalan al estrés como un problema significativo en dicha región. Solo en los países de América Central se obtuvo como resultado que más del 10% de colaboradores sienten estar sometidos constantemente a altos niveles de estrés o tensión y presentan sentimientos de tristeza o depresión, e incluso con pérdida de sueño debido a que se encuentran preocupados por las condiciones de trabajo que tienen. Así mismo, en países de América del Sur, como Argentina un 26.7% de trabajadores reportaron índices de estrés mental debido a la excesiva carga laboral. En Brasil, las tasas de ausentismo laboral se deben a que un 14% de los servicios de salud utilizados por año atienden enfermedades mentales. En Chile, el 27.9% y el 13.8% de trabajadores reportaron estrés y depresión en sus centros de trabajo. A la fecha, se estima que estas cifras continúen en aumento.

Evidenciando así, que una de las formas más significativas dónde afecta el estrés es en el entorno laboral debido a las exigencias de la empresa y donde la actividad del personal administrativo comprende diversas tareas como la redacción de informes a pedido de Gerencia u otras áreas, elaboración de material y requerimientos, coordinación con proveedores y personal a cargo, permanecer muchas sentado y frente a una computadora, preparar reportes sobre algún incidente, participar en el plan anual de formación y capacitación, lo cual en ocasiones les impide ocupar su tiempo en actividades personal y/o familiares además que no contar con la tranquilidad necesaria para desempeñarse eficientemente en sus labores encomendadas.

Por otro lado, el hecho de atravesar diversas dificultades económicas y sociales, frustraciones, agotamiento, falta de incentivos económicos y los años de servicio dados a la organización, genera cansancio y aburrimiento en el personal administrativo, haciendo que su puesto de trabajo se base solo en rutinas de tareas monótonas, careciendo de disposición para crecer profesionalmente y adaptarse a los distintos cambios que puedan surgir dentro de su ambiente laboral, a todo este conjunto de variables se les considera como signos y síntomas del Síndrome de Burnout.

En cuanto a Perú, según un estudio de la Universidad Privada del Norte (2019) publicado en la Web de InfoCapitalHumano, tenemos que cerca del 60% de la población padece de estrés y el 70% de los empleados peruanos sufren estrés laboral, siendo los motivos más comunes la presencia de conflictos interpersonales entre los compañeros de trabajo y la falta de colaboración entre ellos. Este estudio también reveló que la edad más común para sufrir de estrés es entre los 25 y 40 años, y que es el sexo femenino el que presenta mayor vulnerabilidad a padecerlo.

Cifras como las que señala este estudio reflejan que aún existen deficiencias en el sector salud respecto al área ocupacional ya que no se brinda la debida atención oportuna a los colaboradores y ellos llegan a desencadenar el Síndrome Burnout, una enfermedad que será incluida en la Clasificación Internacional de Enfermedades, más conocido como el CIE 10, a partir del 2022. Se sabe que esta enfermedad guarda relación con el desgaste mental, desgaste emocional y físico ocasionado por el estrés propio del trabajo y que genera una respuesta del organismo frente a los diversos factores que causan estrés y a los factores socioemocionales que existen en el ambiente laboral.

Sin embargo, en la Empresa del Rubro de Hidrocarburos, por las propias vivencias del día a día y el compartir tiempo de trabajo con miembros de esta organización la investigadora ha observado en las distintas áreas administrativas las siguientes **manifestaciones internas**:

- Incapacidad para manejar situaciones de estrés.
- Desánimo y presión bajo una llamada de atención de parte del jefe.
- Falta de interés por el trabajo en equipo.

- Incapacidad para manejar situaciones conflictivas.
- Colaboradores desmotivados con escasa probabilidad de promoción.
- Exceso de horas de trabajo y agotamiento por largas jornadas laborales.
- Crecimiento operativo más no del recurso humano.

Desde el problema se precisan como **posibles causas las siguientes:**

- Limitaciones con los argumentos teóricos y prácticos que fundamenten el proceso de desarrollo de afrontamiento laboral para evitar el desgaste emocional
- Deficiente conceptualización teórica-metodológica del proceso de desarrollo de afrontamiento laboral que impide mejorar el desgaste emocional en los colaboradores.
- Insuficientes vínculos desde la práctica que favorezcan acciones de afrontamiento laboral para disminuir el estrés laboral y desgaste profesional.

El listado anterior se vincula con el **objeto** de estudio: el proceso de desarrollo de afrontamiento del estrés laboral.

Es por ello que se delimita como **campo de acción**, la dinámica de la gestión del proceso de desarrollo de afrontamiento del estrés laboral.

I.2. Trabajos Previos

En el ámbito internacional tenemos los siguientes antecedentes:

En Argentina, se evidenció un gran porcentaje de Síndrome de Burnout (44%) siendo la variable de Desgaste Emocional la más crítica con un 96%, demostrando que existe un afrontamiento inadecuado frente al estrés emocional que se genera entre el personal de salud, ocasionando altos niveles de tensión, frustración personal y actitudes inadecuadas para afrontar situaciones de conflictos. Cialzeta (2013).

En Colombia, de un estudio se obtuvo que el Síndrome de Burnout es desarrollado de forma diferente por cada persona ya que existen factores de riesgo que se activan en los entornos laborales donde existe incidencia de alta demanda de trabajo, ausencia de compensaciones frente al desempeño y entornos laborales en los que hay escaso involucramiento de los colaboradores en la participación de toma de decisiones.

Otro estudio en Argentina, realizado por Martini (2016) halló que existe una conexión entre la variable de agotamiento emocional y las estrategias de afrontamiento. El estudio fue realizado en un Establecimiento de Salud, donde los médicos evaluados evidenciaron que utilizan esfuerzos cognitivos que conllevan al agotamiento emocional.

Investigaciones nacionales:

Carrasco (2017), concluyó que mientras más personas se enfrenten a etapas estresantes en su existencia, su disposición de afrontamiento se somete a prueba y es a raíz de eso que florecen las emociones y actitudes negativas hacia su puesto de trabajo, hacia su entorno social y hacia su propio rol profesional que finalmente ocasiona un alto nivel de desgaste emocional.

Carhuachin (2017), señaló que la variable del Síndrome de Burnout con mayor valor significativo es la del desgaste emocional, evidenciando que existe un mal manejo de la frustración y agresividad por parte del personal docente y que es importante desarrollar programas de desarrollo personal y motivación laboral.

Rojas y Herrera (2018), consideraron que la presencia de un estrés crónico en el ambiente laboral conlleva a la evolución del Síndrome de Burnout ya que afrontan situaciones constantes de desgaste emocional ya que atienden a pacientes que se encuentran muy enfermos.

Sánchez (2018), encontró que existen trabajadores que evidencian mayor pérdida de interés laboral y se cuestionan su valor en la organización y se desempeñan con dificultad, estos son los que experimentan mayor desgaste

emocional y conlleva a que tengan dificultad para establecer empatía en sus relaciones sociales y afectivas con las personas que los rodean.

En el ámbito local las siguientes investigaciones:

Cotrina y Monteza (2016), concluyeron que esta clase de personal se encuentra todo el tiempo sometido a situaciones de tensión generando un mayor nivel de estrés y ansiedad ocasionado por la escasez de colaboradores para cubrir los horarios laborales asignados, ver sufrir a un paciente y que se le asigne diversas funciones ajenas a su rol de enfermera.

Mory (2016), refleja que el desgaste emocional afecta a todos los docentes sin excepción ya que muchos no pueden controlar de manera efectiva sus emociones frente al surgimiento de problemas en el trabajo.

Cubas (2018), concluyó que existe un alto nivel de desgaste emocional que se evidencia en sentimientos de frustración, temor porque el ritmo del trabajo deshumanice emocionalmente, sentimientos de derrota, preocupación por situación de los pacientes o tratarlos como objetos impersonales.

I.3. Teorías relacionadas al tema.

I.3.1. Fundamentación teórica del proceso de desarrollo de afrontamiento del estrés laboral y su dinámica.

Proceso del desarrollo de afrontamiento laboral

El concepto de “afrontamiento” del estrés se refiere, en términos generales, a los esfuerzos conductuales y cognitivos que emplea una persona para enfrentarse a los niveles de estrés a los que se encuentra sometido; tanto de manera externa como intrínseca.

El concepto más utilizado en los últimos años y con mayor posicionamiento es el de los autores Lazarus y Folkman (1984) ya que tiene que ver con el concepto del estrés como proceso. Estos autores consideran que el afrontamiento es la unión de los esfuerzos conductuales y cognitivos que manejan los

requerimientos internos o externas, estos esfuerzos evalúan si las situaciones de estrés son tolerables, graves o si exceden los medios que tenga a su alcance el sujeto para manejarlas.

Pero, es importante precisar que Lazarus y Folkman también consideran que el estrés no solo es negativo sino también puede ser un desarrollo positivo en nuestras vidas, y que eso depende del juicio de valor que realice cada persona frente a la situación de estrés y su capacidad de afrontamiento.

Con esta conceptualización del afrontamiento liderada por los autores Lazarus y Folkman, se concluye con que una persona es capaz de utilizar diferentes estrategias para enfrentarse al estrés, las cuales pueden ser adaptativas y desadaptativas ya que cada uno lo trata a su modo.

Como se mencionó al inicio, la definición de estos autores considera al afrontamiento como un proceso y esto se debe principalmente a cinco características:

- El afrontamiento se refiere a que los pensamientos y conductas cambian en función de los requerimientos de la situación o del entorno.
- El afrontamiento supone que se realice un esfuerzo para manejar manipular las exigencias de la situación o del contexto.
- La eficacia de la estrategia de afrontamiento varía según el tipo de individuo, del tipo de amenaza y de la situación.
- El afrontamiento se genera en base a las experiencias vividas, ya que es capaz de anticiparse a una situación estresante futura.
- El afrontamiento es influenciado por las reevaluaciones cognitivas.

Así mismo, Lazarus y Folkman establecieron que el afrontamiento se divide en dos **categorías**:

- Enfocado a la emoción, sugiere estrategias que deriven de la defensiva, como son la evitación, distanciamiento y la búsqueda de valores positivos frente a situaciones negativas para reducir el valor emocional del factor estresor.

- Enfocado al problema, la persona busca definir el problema que existe a partir de soluciones alternativas y escogiendo una de ellas.

Siguiendo el modelo explicativo de Lazarus y Folkman, su idea central es la conceptualización de evaluar cognitivamente. A través de este proceso de evaluación cognitiva, la persona valora el significado de la situación que está atravesando para vincularla con su tranquilidad a través de los medios que utiliza para afrontarla. Como resultado, esta valoración de la situación que hace la persona es lo que especifica al estrés y no al elemento estresor.

También Lazarus y Folkman diferencian tres **modelos de evaluación**:

- **Evaluación primaria.** Una persona valora la situación, asignándole un significado. Dicha situación puede valer como insignificante, como válida o como estresante. Si se considera como estresante, la situación constituye una amenaza, un daño o un desafío para el individuo. Si
- **Evaluación secundaria.** El individuo valora los recursos que posee para enfrentar la situación. Pronostica si los recursos a emplear tendrán éxito o no. Una vez que la persona confía en que podrá manejar la situación con éxito, el estrés se reducirá, caso contrario este aumenta.
- **Reevaluación.** En esta etapa existe una retroalimentación de la interacción del individuo frente a los requerimientos externos e internos que ha enfrentado, generando la asimilación de nueva información del entorno.

Estos modelos de evaluación implican también que exista un proceso de feedback entre la persona y las exigencias internas o externas a las que está expuesto y generen cambios sobre la evaluación ya realizada dentro del contexto y la acomodación de la nueva información.

A modo de conclusión en base al modelo de estos autores, se puede afirmar que buscan explicar la diversidad de respuestas que puede tener una persona que está expuesta a una situación estresante.

Otros autores, como Amarís & Madariaga (2013) señalan que “Las estrategias de afrontamiento son entendidas como recursos psicológicos que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes” (p.45). A pesar, de la ejecución de estas estrategias no siempre hay éxito garantizado ya que en ocasiones solo buscan la generación o disminución de conflictos entre las personas.

Estos autores también hacen mención al afrontamiento individual y familiar. En cuanto al afrontamiento individual consideran que el mismo individuo es capaz de manejar los problemas y seleccionar la mejor estrategia para afrontar las situaciones estresantes de su vida diaria. Mientras que, en el afrontamiento familiar, consideran que la familia es uno de los aspectos más importante durante esta etapa de afrontamiento ya que es una fuente de respaldo emocional ante situaciones adversas, por lo cual persona que tenga una crisis de estrés podría refugiarse en su familia para lograr superarla y reducir sus niveles de irritabilidad y ansiedad garantizando el bienestar de todos los miembros del núcleo familiar.

Por ello estos autores señalan la relevancia que tiene el afrontamiento individual y familiar, debido al gran valor al que se le vincula la salud emocional de las personas ya que permite la realización de una intervención psicosocial brindándole los recursos psicológicos para afrontar las situaciones desbordantes a causa del nivel de estrés que se puedan generar.

Estrategia de afrontamiento

1.3.1.1 Caracterización de los antecedentes históricos del proceso de desarrollo de afrontamiento del estrés laboral y su dinámica.

Con respecto a la caracterización de los precedentes significativos del proceso de desarrollo de afrontamiento del estrés laboral y su dinámica, se emplearon diversas fuentes teóricas que fueron parte de la revisión de bibliografía y de textos especializados en el tema y otros materiales de interés, que fueron validados, a partir de asumir los siguientes:

Indicadores:

- Evolución de los modelos de afrontamiento del estrés.
- Diferentes perspectivas del afrontamiento.

Etapas

Primera Etapa:(1980- 1990)

El origen del concepto de afrontamiento se inicia desde los estudios realizados por Freud en el año 1933 sobre los mecanismos de defensa.

Con él iniciaron los estudios sobre el concepto de Afrontamiento y en el período de los años 80 se afloraron dos grandes perspectivas siendo los principales exponentes: Lazarus y Folkman.

La primera perspectiva del estudio de afrontamiento en esta etapa hace referencia a los estilos de afrontamiento. En los años ochenta, Pearling y Schooler (1978) definieron a las estrategias de afrontamiento como la respuesta que tiene un individuo para enfrentarse a un estresor específico o permanente dentro de un contexto determinado.

La segunda perspectiva es representada por los autores Lazarus y Folkman, (1986). Ellos definen al afrontamiento como un proceso que va cambiando según la capacidad de respuesta adaptativa que tenga el individuo y de la evaluación que él realice para efectuar cambios significativos o no ante dicha situación estresante.

De acuerdo con esta perspectiva, la persona se conduce según los recursos aprendidos y con las estrategias que afrontamiento que mejor crea convenientes y haya usado a través del tiempo y contexto.

Según Lazarus y Folkman (1986), para la generación de las respuestas de afrontamiento primero se requiere de una evaluación cognitiva. La cual está compuesta por la evaluación primaria que se basa en determinar si la situación constituye una amenaza potencial para el sujeto, y la evaluación secundaria donde se analizan las estrategias de afrontamiento y los recursos personales.

Estas estrategias no solo influyen en la respuesta al estrés, sino también en la evaluación de la situación o del problema.

Dentro de esta etapa también se consideran las investigaciones de Carver y McCrae, realizadas en 1989. Sus estudios evidenciaron que existen estrategias de afrontamiento relativamente estables u otras que surgen indistintamente de cual sea la situación o contexto. Carver también describe una perspectiva mucho más amplia sobre los estilos de afrontamiento ya que sugiere mayores posibilidades para enfrentar situaciones que generen un desequilibrio psicológico, físico y emocional.

Luego de comprender estas perspectivas, podemos conceptualizar a las estrategias de afrontamiento como un procedimiento determinado que es utilizado en cada contexto y que puede cambiar constantemente y cada cambio dependerá de los términos a los que se enfrente el sujeto.

Segunda Etapa: (1991-2000)

Zeidner y Hammer (1992), define a las estrategias de afrontamiento como acciones que realiza o desea realizar un sujeto frente a una situación estresante específica.

Autores como Suls, David y Harvey (1996), establecieron las diferencias entre los conceptos de estilos de afrontamiento y las estrategias de afrontamiento. Ellos consideran a los estilos como una tendencia personal para afrontar las condiciones estresantes y son los que se encargan de regular las prioridades personales al momento de elegir qué estrategia de afrontamiento usar y de su estabilidad en el tiempo. A comparación de las estrategias de afrontamiento que son consideradas como un proceso concreto utilizado según diferentes contextos, estas estrategias pueden cambiar dependiente de la situación que desencadene el estrés.

Tercera Etapa: (2000 - 2010)

Brannon y Jess (2001), consideraron en su investigación que Lazarus y Folkam proponen la teoría basada en la interacción, y en esta se explica que el estrés se presenta según la valoración que la persona le dé al desarrollo de diversas

situaciones. Si la persona percibe que no cuenta con estrategias de afrontamiento adecuadas, presenta sentimientos de vulnerabilidad o sentimientos de amenaza hará que la situación se pueda tornar estresante.

Entonces se conoce que las estrategias de afrontamiento llegan a ser influenciadas positivamente por los recursos personales, como la salud, el pensamiento positivo, la habilidad para resolver problemas, los recursos materiales y las habilidades sociales. Este tipo de recursos hacen que una situación estresante sea más fácil de manejar o resolver.

Durante esta etapa, se supo que el estrés laboral es un padecimiento que en realidad existe y que afecta a hombres y mujeres por igual en todo el mundo. También diversos estudios de estrés en América del Norte revelan que un 51% de las mujeres han permanecido despiertas por la noche debido a situaciones de estrés en contraste con un 32% en los hombres, los padres son los adultos más estresados y en consecuencia han presentado problemas de salud física y emocional, algunos de los síntomas que manifestaron son irritabilidad con un 44%, ansiedad 43%, sentirse abrumado 42% e ira en un 35%. Los adultos jóvenes presentan mayores niveles de estrés que otras generaciones, esto relacionado a que no hay buenas estrategias de afrontamiento, sienten sensaciones de soledad y aislamiento (Asociación Americana de Psicología, 2007).

Cuarta Etapa: (2011 – a la actualidad)

En el entorno laboral, las inquietudes e intranquilidad, un puesto laboral con alta demanda de presión, poco tiempo para atender todas sus responsabilidades y otras razones generan un estrés negativo en su ambiente laboral lo que termina ocasionando en muchos casos problemas graves de salud y deteriorando su calidad de vida. Todos estos aspectos ocasionados por el estrés laboral son resultados de respuestas desadaptativas, donde se evidencia la falla de estas estrategias de afrontamiento ejecutadas por el personal profesional. Ante estas consecuencias mal llevadas surge el Síndrome de Burnout, que viene a ser una forma que nuestro cuerpo tiene de responder al estrés al que se está expuesto día a día y donde las estrategias no actúan eficientemente.

La investigación moderna sobre el afrontamiento se sigue apoyando en los estudios realizados por Lazarus y Folkman y sigue considerando los tipos de afrontamiento ya mencionado por estos autores: el afrontamiento centrado en el problema, este es el que influye en el origen del estrés, y el centrado en la emoción, es el que busca disminuir la aparición de emociones negativas empleando estrategias de expresión emocional, búsqueda de apoyo y de evitación.

Este modelo sugiere que el sujeto evalúe la situación estresante, valorando la situación tal cuál es y de los medios que tiene para afrontar estas circunstancias. De acuerdo al resultado obtenido entre estas dos valoraciones, el sujeto decidirá qué estrategia es la que usará para afrontar la situación de estrés.

Basándonos en estos tipos de estrategias se desprenden las siguientes:

Afrontamiento basado en el problema:

Tabla N° 1. Tipos de estrategias basadas en el problema

Estrategia	Definición
Afrontamiento activo	Emisión de conductas que buscan aumentar las conductas con la finalidad de evitar los estresores o disminuir su impacto.
Planificación de actividades	Organización de procedimientos para actuar frente a los estresores, buscando las mejores estrategias.
Suspensión de distractores	Eliminar actividades que tiendan a la distracción para tener un mejor control del estresor.
Limitar el afrontamiento	Significa aplazar la actuación frente al estresor, analizando la situación y actuando con calma.
Búsqueda de soporte social	Buscar apoyo en familiares, amistades, consejería, información, etc. Para enfrentar al estresor.

Fuente: Elaborado por el autor

Afrontamiento basado en la emoción:

Tabla N° 2 Tipos de estrategias basadas en la emoción

Estrategia	Definición
Búsqueda de soporte emocional	Buscar respaldo moral, solidaridad y entendimiento con los demás para disminuir el impacto emocional.
Valoración positiva y crecimiento	Evaluación y reconocimiento de la situación estresante como positiva e introyectandola como un nuevo aprendizaje.
Aceptación	Se acepta la situación estresante como tal y la convivencia con ella.
Centrarse en las emociones y liberarlas	Se enfoca en los efectos emocionales negativos y comunicándolas claramente.

Fuente: Elaborado por el autor

A la fecha, se utiliza como técnicas de estrategias de afrontamiento las siguientes:

- Evaluación cognitiva: sirve para el diagnóstico y evaluación de las características personales.
- Inconvenientes cotidianas: contemplación del ambiente.
- Comunicación asertiva: manifestación de ideas, sentimientos y emociones de manera asertiva, siendo empáticos.
- Manejo de conflictos: llevar con éxito una negociación “yo gano, tú ganas”

I.3.2. Marco Conceptual.

Afrontamiento

Se define como un conjunto de esfuerzos conductuales y cognitivos que son empleados por un individuo para enfrentarse a situaciones de alto estrés y reducir el impacto que genera en el organismo.

Desgaste

Definido como la acción o efecto de desgastar. Este concepto se refiere al deterioro continuo y progresivo de un algún objeto debido a su uso. También se refiere a la pérdida de fuerza y entereza.

Desgaste emocional

Se le conoce como un estado al que llega la persona por la existencia de una sobre carga emocional debido a algún esfuerzo realizado. También señala la ausencia de recursos emocionales y de sentimientos de minusvalía mostrando desadaptación y fracaso.

Estrategia

Se define como un conjunto de acciones que sirven para cumplir efectivamente con metas y objetivos propuestos.

Estrategia de Afrontamiento

Se definen como esfuerzos cognitivos y comportamentales, capaces de cambiar constantemente, estos esfuerzos sirven para manejar las demandas externas o internas del entorno.

Estrés

Es definido como una reacción fisiológica que llega a tener una persona al estar expuesto a exigencias y presiones ya sea a nivel laboral o personal y que pueden deteriorar la salud.

Personal Administrativo

Son aquellos profesionales cuyas labores se relacionan con tareas propias de oficina.

Rubro Hidrocarburos

Se define como el conjunto de actividades económicas relacionados con la exploración, producción, transporte, refinación o procesamiento y comercialización de los recursos naturales no renovables conocidos como hidrocarburos, que vienen a ser el petróleo y el gas natural.

Síndrome de Burnout

Se le conoce como estrés crónico de tipo laboral. Se caracteriza porque la persona se encuentra en un estado de agotamiento físico, emocional o mental y que impacta en la autoestima. Generalmente es un proceso paulatino, donde la persona pierde interés en la realización de sus actividades cotidianas, olvida la responsabilidad y puede hundirse en depresión.

I.4. Formulación del Problema.

Las manifestaciones de interés se resumen en el **problema científico** de investigación: Insuficientes acciones de afrontamiento de estrés laboral en el personal administrativo de una empresa del rubro de hidrocarburos, incide en el desgaste emocional.

I.5. Justificación e importancia del estudio.

Esta investigación referida a cómo las estrategias de afrontamiento pueden mejorar el nivel del desgaste emocional en personal administrativo se justifica porque busca poder ayudar a los colaboradores de la empresa a superar el síndrome de Burnout y generar una estrategia orientada a afianzar el afrontamiento del desgaste emocional y que este no repercuta directamente en su nivel de desempeño y en su eficacia, además de la actividad familiar y la vida social ya que se generan situaciones de inestabilidad afectiva y social que conllevan a situaciones de crisis más fuertes y que necesitan el apoyo de un especialista.

A su vez, este trabajo de investigación sirve como evidencia científica para la realización de futuras investigaciones posteriores con la intención de que haya más estudios en distintos rubros ocupacionales del país para mejorar los niveles de desgaste emocional en los colaboradores.

El aporte práctico consistió en elaborar una estrategia de afrontamiento que mejore el desgaste emocional en personal administrativo de una empresa del rubro de hidrocarburo.

Así mismo, en esta investigación **la significación práctica**, se basa en formular una estrategia de afrontamiento para mejorar el nivel del desgaste emocional, la misma que describe las acciones a desarrollar para lograr un mejor afrontamiento en situaciones que demandan mayor estrés, y sobre todo se encuentre mejor motivados e influya positivamente en la ejecución de sus funciones. En esta investigación los resultados evidencian que la satisfacción laboral mejorara en los colaboradores una vez aplicada esta estrategia de afrontamiento.

También, **la novedad de este estudio** radica en la teoría del Síndrome de Burnout propuesta por la psicóloga estadounidense Christina Maslach (1977), quién en la investigación de dicho síndrome considero inicialmente que podría afectar solo a profesiones que brindan servicios de ayuda y cuidado, como son el sector salud, docencia y trabajo social. A la fecha, esta investigación y demás estudios recientes demuestran este síndrome de tipo estrés crónico puede presentarse en cualquier profesión y/o persona, sin distinción, que realiza un esfuerzo continuo en la realización de sus funciones evidenciando que nadie está libre de ser propenso a sufrir del síndrome de Burnout.

I.6. Hipótesis.

I.6.1. Hipótesis.

A través del establecimiento teórico del conocimiento y la metodología del objeto de estudio y el campo de acción se identifica la premura de destacar la formación dentro del contexto y sistematizar el proceso de desarrollo de estrategias de afrontamiento en el personal administrativo de una empresa de hidrocarburos, generando, mejoría en el nivel de afrontamiento frente al desgaste emocional que el trabajo conlleva, lo cual se evidencia en la **orientación epistémica de la investigación.**

Si se elabora una estrategia de afrontamiento laboral, entonces se mejora el nivel de desgaste emocional en personal administrativo de una empresa del rubro de hidrocarburos.

I.6.2. Variables, Operacionalización.

VARIABLE INDEPENDIENTE:

Estrategia de afrontamiento

Lazarus y Folkman (1984) refiere que las estrategias de afrontamiento constituyen herramientas o recursos que el sujeto desarrolla para hacer frente a demandas específicas, externas o internas.

VARIABLE DEPENDIENTE:

Desgaste emocional

Cristina Maslach (1982) refiere al desgaste emocional como la presentación de sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES (Ver anexo 02)

I.7. Objetivos

I.7.1. Objetivo General

Elaborar una estrategia de afrontamiento para mejorar el nivel del desgaste emocional en el personal administrativo de una empresa del rubro de hidrocarburos.

I.7.2. Objetivos Específicos

1. Argumentar con bases teóricas el proceso de desarrollo de afrontamiento del estrés laboral y su dinámica.
2. Caracterizar los precedentes significativos del proceso de desarrollo de afrontamiento del estrés laboral y su dinámica.
3. Diagnosticar el estado actual del desgaste emocional que afronta el personal administrativo de una empresa dedicada a la venta de hidrocarburos.
4. Elaborar una estrategia de afrontamiento laboral como parte de la propuesta para disminuir el desgaste emocional en los colaboradores de una empresa del rubro de hidrocarburos.
5. Valoración mediante criterios de expertos del aporte práctico y su ejemplificación parcial.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

Esta investigación es cualitativa- cuantitativa ya que combina ambos componentes de estudio, desde la fundamentación del marco teórico, justificación del problema y antecedentes de estudio con la aplicación de un diagnóstico del estado real del problema.

Se asume un tipo de investigación no experimental ya que en este estudio no se realiza la manipulación de las variables. También, esta investigación se enmarca dentro del enfoque de tipo descriptivo, porque este estudio se limita solo a describir las características y estudia la relación con las variables de estudio, con la finalidad de resolver el problema de estudio y generar un conocimiento científico.

2.2. Población y muestra.

La población de estudio de esta investigación representa a todo el universo del personal administrativo de la empresa dedicada a la venta de hidrocarburos equivalente a 60 trabajadores contratados a plazo fijo y a plazo indeterminado y que ocupan cargos administrativos.

En cuanto a la muestra, la presente investigación es una muestra probabilística aleatoria.

El tamaño global de la muestra se determina por conveniencia en 60 participantes ya que ocupan cargos administrativos.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Histórico-lógico, vinculado al conocimiento en cuanto a su evolución histórica del proceso de desarrollo de las estrategias de afrontamiento.

Análisis- síntesis: En todo el proceso de desarrollo de estrategias de afrontamiento, transitando por toda la lógica de investigación del objeto y campo.

Inducción-deducción: Es el razonamiento que, parte de casos particulares, se eleva a conocimientos generales, permite el estudio de leyes, concepciones, teorías.

Abstracción-concreción: En todo el desarrollo de la investigación se han utilizado elementos teóricos.

Hipotético-deductivo: La investigación define una hipótesis.

Sistémico estructural: Para estructurar el aporte práctico.

2.4. Procedimientos de análisis de datos.

Se trabajó con el Programa Estadístico SPSS IBM v.22 para procesar estadísticamente los datos obtenidos mediante el instrumento aplicado a través de tablas, gráficos, tablas cruzadas, determinación de la medida con tendencia central y dispersión, además se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach que sirvió para evaluar la fiabilidad del instrumento utilizado y determinar el coeficiente de validez del aporte creado mediante la aplicación de una ficha de validación a un grupo de especialistas.

2.5. Criterios éticos

Valor científico o social: Existe un gran valor en esta investigación, ya que, se propuso una estrategia de afrontamiento que contribuya a mejorar el nivel de desgaste emocional de los trabajadores administrativos de una empresa dedicada a la venta de hidrocarburos.

Validez científica: En esta investigación el empleo de la metodología ha sido rigurosa y se ha obtenido resultados válidos.

Selección equitativa de los sujetos: Los participantes de esta investigación han sido seleccionados según los objetivos señalados.

Asesores de Investigación: Esta investigación contó con profesionales expertos en el campo de estudio lo que permitió la ausencia de sesgos de distorsión y que prevalezca la responsabilidad social.

Consentimiento informado: Los valores, creencias e intereses de los trabajadores del área administrativa de una empresa dedicada a la venta de hidrocarburos, que participaron en la investigación, no se vieron afectados.

2.6. Criterios de Rigor científico.

- Credibilidad. Se basa en la veracidad y en la autenticidad de la investigación.
- Adecuación de la teoría del conocimiento.
- Transferibilidad. Transfiere la información a contextos similares para las aplicaciones correspondientes.
- Fiabilidad. La información empleada en este estudio es veraz.
- Aplicabilidad. El aporte práctico se aplica en el ámbito de estudio.
- Relevancia.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Se realizó el diagnóstico actual del campo de acción a través del método de observación y se evidenció que siempre se encuentran trabajando bajo presión, con sobre carga laboral, en muchos casos haciendo horas extras que no son recompensadas y existe falta de apoyo entre los compañeros. A raíz de estas situaciones surgió el interés de realizar la presente investigación.

Se aplicó la prueba de Cuestionario de Síndrome de Burnout de la autora Christina Maslach, que consta de 22 preguntas. Este cuestionario es el instrumento más conocido y aplicado en todo el mundo para evaluar dicho síndrome, tiene una fiabilidad de 90%, mide las dimensiones de Desgaste Emocional, Despersonalización y Realización Profesional. Fue aplicado en alrededor de 15 minutos a 60 trabajadores administrativos para conocer su nivel de desgaste emocional

Tabla N° 3. Validación del instrumento por Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,725	22

Tabla N° 4: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	3	5,0
Pocas veces al año o menos	6	10,0
Una vez al mes o menos	4	6,7
Unas pocas veces al mes	6	10,0
Una vez a la semana	19	31,7
Pocas veces a la semana	12	20,0
Todos los días	10	16,7
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

En la Tabla N° 4, se observa que el 15% del personal administrativo de una empresa de hidrocarburos nunca o pocas veces al año se sienten emocionalmente agotados por su trabajo. Mientras que el 16,7% se sienten al menos una vez al mes emocionalmente agotados. Finalmente, el 68,4% del personal si se siente emocionalmente agotado al menos una vez a la semana. Podría afirmarse que esto se debe a que los trabajadores de esta empresa están expuestos a demandas laborales altas.

Tabla N° 5: Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	1	1,7
Pocas veces al año o menos	0	0,0
Una vez al mes o menos	3	5,0
Unas pocas veces al mes	19	31,7
Una vez a la semana	14	23,3
Pocas veces a la semana	17	28,3
Todos los días	6	10,0
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

Según la Tabla N° 5, se observa que el 36,7% de los colaboradores de la empresa de hidrocarburos, indicaron que al menos una vez al mes se sienten vacíos al término de su jornada y haciendo una reflexión de su desempeño mensual. Así mismo, el 61,6% de ellos, se sienten vacíos al término de su jornada laboral semanal. Esto demostraría que se sienten poco satisfechos con la labor que ejercen.

Tabla N° 6: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	0	0,0
Pocas veces al año o menos	1	1,7
Una vez al mes o menos	11	18,3
Unas pocas veces al mes	14	23,3
Una vez a la semana	14	23,3
Pocas veces a la semana	12	20,0
Todos los días	8	13,3
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

Observamos en la tabla N° 6, que el 41,6% de los colaboradores encuestados cuando se levantan por las mañanas y se enfrentan a otra jornada de trabajo se sienten fatigados al menos una vez durante el mes. El otro 56,6% se siente fatigado al menos una vez a la semana de su jornada de trabajo, debido a que van a trabajar con una actitud poco proactiva.

Tabla N° 7: Siento que puedo entender fácilmente lo que piensas las personas

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	2	3,3
Pocas veces al año o menos	0	0,0
Una vez al mes o menos	1	1,7
Unas pocas veces al mes	8	13,3
Una vez a la semana	18	30,0
Pocas veces a la semana	18	30,0
Todos los días	13	21,7
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

La tabla N° 7 muestra que el 3,3% de los trabajadores encuestados, sienten que nunca pueden entender fácilmente lo que piensan las personas que lo rodean. Mientras que el 15% pocas veces al mes siente que puede entender a las personas. El 81,7 % restante siente al menos una vez a la semana que si entiende fácilmente lo que piensan sus compañeros, es por ello que probablemente existan pocos problemas laborales entre los compañeros de trabajo.

Tabla N° 8: Creo que trato a algunas personas con indiferencia

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	30	50,0
Pocas veces al año o menos	18	30,0
Una vez al mes o menos	0	0,0
Unas pocas veces al mes	3	5,0
Una vez a la semana	6	10,0
Pocas veces a la semana	3	5,0
Todos los días	0	0,0
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

La tabla N° 8 nos indica que el 50% de los colaboradores encuestados, nunca cree tratar a algunas personas con indiferencia. Otro 30% cree que hace eso pocas veces al año. Así mismo, otro 5% de colaboradores siente que unas pocas veces al mes si trata con indiferencias a las personas y el 15% restante afirma que trata con indiferencia a las personas al menos una vez a la semana.

Tabla N° 9: Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	6	10,0
Pocas veces al año o menos	3	5,0
Una vez al mes o menos	17	28,3
Unas pocas veces al mes	20	33,3
Una vez a la semana	3	5,0
Pocas veces a la semana	10	16,7
Todos los días	1	1,7
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

Observamos en la tabla N° 9, que el 10% de colaboradores nunca siente que trabajar todo el día con gente puede cansarlo. Mientras que un 5% afirma que pocas veces al año si se siente cansado de tratar con gente. Otro 61,6% considera que si se siente cansado de trabajar con gente unas pocas veces al mes. Finalmente, el otro 23,4% también señala que tratar con personas lo cansa pocas veces a la semana.

Tabla N° 10: Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	1	1,7
Pocas veces al año o menos	3	5,0
Una vez al mes o menos	0	0,0
Unas pocas veces al mes	10	16,7
Una vez a la semana	16	26,7
Pocas veces a la semana	18	30,0
Todos los días	12	20,0
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

Se observa en la tabla N° 10, que el 6,7 % de los colaboradores nunca o pocas veces al año siente que trata con mucha eficacia los problemas de los demás. Otro 16,7% de colaboradores unas pocas veces al mes sienten que tratan con mucha eficacia los problemas de los demás. Finalmente el 76.7% de los colaboradores que participaron de la encuesta aplicada pocas veces a la semana sienten que tratan con mucha eficacia los problemas de los demás, evidenciando tener un adecuado nivel de empatía.

Tabla N° 11: Siento que mi trabajo me está desgastando

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	8	13,3
Pocas veces al año o menos	4	6,7
Una vez al mes o menos	13	21,7
Unas pocas veces al mes	22	36,7
Una vez a la semana	8	13,3
Pocas veces a la semana	5	8,3
Todos los días	0	0,0
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

La tabla N° 11, nos muestra que el 20% de los colaboradores encuestados nunca o pocas veces al año siente que su trabajo lo está desgastando. Mientras que el 58,4% de colaboradores al menos una vez al mes si siente que su trabajo lo está desgastando. De igual manera, el otro 21,6% restante siente que se desgasta una vez a la semana, ya sea de manera física o emocional.

Tabla N° 12: Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	4	6,7
Pocas veces al año o menos	2	3,3
Una vez al mes o menos	1	1,7
Unas pocas veces al mes	5	8,3
Una vez a la semana	18	30,0
Pocas veces a la semana	15	25,0
Todos los días	15	25,0
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

Según la tabla N° 12, el 10% de los colaboradores encuestados de la empresa de ventas de hidrocarburos indicaron que nunca o pocas veces al año sienten que influyan positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo. Otro 10% siente que si influye de manera positiva en la vida de sus demás unas pocas veces al mes. Mientras que el 80% de los colaboradores si sienten que al menos una vez a la semana influyen positivamente en la vida de sus clientes o compañeros.

Tabla N° 23: Siento que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	36	60,0
Pocas veces al año o menos	9	15,0
Una vez al mes o menos	5	8,3
Unas pocas veces al mes	3	5,0
Una vez a la semana	4	6,7
Pocas veces a la semana	3	5,0
Todos los días	0	0,0
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

Se observa en la tabla N° 13, que el 75% de los trabajadores encuestados de la empresa dedicada a la venta de hidrocarburos, manifestaron que nunca o pocas veces al año sienten que se comportan de manera más insensible con la gente desde que hacen este trabajo. El 13,3% al menos una vez al mes sienten que se comportan de manera más insensible. El 11,7% restante de los colaboradores si siente que se comporta de manera más insensible con la gente desde que hace este trabajo.

Tabla N° 14: Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	34	56,7
Pocas veces al año o menos	13	21,7
Una vez al mes o menos	8	13,3
Unas pocas veces al mes	2	3,3
Una vez a la semana	1	1,7
Pocas veces a la semana	1	1,7
Todos los días	1	1,7
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

La tabla N° 14, se observa que el 78,4% de los colaboradores que participaron de la presente investigación indicaron que nunca o pocas veces al año se preocupan porque este trabajo los esté endureciendo emocionalmente, mientras que al 16,6% si le preocupa al menos una vez al mes. Y el 5,1% restante se preocupada por endurecerse emocionalmente al menos una vez a la semana.

Tabla N° 15: Me siento con mucha energía en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	0	0,0
Pocas veces al año o menos	0	0,0
Una vez al mes o menos	1	1,7
Unas pocas veces al mes	8	13,3
Una vez a la semana	17	28,3
Pocas veces a la semana	17	28,3
Todos los días	17	28,3
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

Según la tabla N° 15, el 15% de los colaboradores encuestados al menos una vez al mes se sienten con mucha energía en su trabajo, mientras que el 84,9% se siente con mucha energía en su trabajo todos los días.

Tabla N° 16: Me siento frustrado por el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	5	8,3
Pocas veces al año o menos	6	10,0
Una vez al mes o menos	13	21,7
Unas pocas veces al mes	23	38,3
Una vez a la semana	10	16,7
Pocas veces a la semana	3	5,0
Todos los días	0	0,0
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

Observamos en la tabla N° 16, de los colaboradores encuestados en la presente investigación, el 8,3% nunca se siente frustrado por su trabajo. Mientras que el 10% se siente frustrado pocas veces al año. El otro 60% al menos una vez al mes se siente frustrado por su trabajo. Y finalmente, el 21,7% de los colaboradores pocas veces a la semana se siente así.

Tabla N° 17: Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	3	5,0
Pocas veces al año o menos	6	10,0
Una vez al mes o menos	16	26,7
Unas pocas veces al mes	7	11,7
Una vez a la semana	8	13,3
Pocas veces a la semana	8	13,3
Todos los días	12	20,0
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

La tabla 15, observamos que el 15% de los colaboradores encuestados de la empresa dedicada a la venta de hidrocarburos nunca o pocas veces al año siente que pasa demasiado tiempo en el trabajo. El otro 38,4% de colaboradores al menos una vez al mes si siente que dedican demasiado tiempo a su trabajo y el otro 46,6% restante sienten todos los días que están demasiado tiempo en su trabajo, lo que les impide de disfrutar tiempo con su familia o dedicarse a otras actividades.

Tabla N° 18: Siento que realmente no me importa los problemas personales de los demás y trato de mantenerme al margen

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	15	25,0
Pocas veces al año o menos	20	33,3
Una vez al mes o menos	7	11,7
Unas pocas veces al mes	13	21,7
Pocas veces a la semana	4	6,7
Una vez a la semana	1	1,7
Todos los días	0	0,0
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

La tabla N° 17 nos indica que el 58,3% de trabajadores siente que realmente nunca o pocas veces al año les importa los problemas personales de los demás y tratan de mantenerse al margen; otro 33,4% indica que pocas veces al mes sienten interés por los problemas de los demás. Así mismo, un 8,4% de los colaboradores pocas veces a la semana si siente interés por dichos problemas.

Tabla N° 19: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa y/o produce estrés

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	5	8,3
Pocas veces al año o menos	5	8,3
Una vez al mes o menos	11	18,3
Unas pocas veces al mes	24	40,0
Una vez a la semana	10	16,7
Pocas veces a la semana	4	6,7
Todos los días	1	1,7
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

Según la tabla N° 19, el 8,3% de los colaboradores encuestados indicaron que nunca sienten que trabajar directamente con la gente los canse y/o produzca estrés, mientras que el otro 8,3% indico que unas pocas veces al año sienten que esto si les pasa. También un 58,3% de colaboradores siente que trabajar con gente lo estresa al menos una vez al mes y un 25,1% siente al menos una vez a la semana dicho estrés.

Tabla N° 20: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los demás

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	0	0,0
Pocas veces al año o menos	2	3,3
Una vez al mes o menos	0	0,0
Unas pocas veces al mes	7	11,7
Una vez a la semana	16	26,3
Pocas veces a la semana	20	33,3
Todos los días	15	25,0
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

En la tabla N° 20, se observa que el 3,3% de los colaboradores encuestados indicaron que pocas veces al año sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con los demás. Otro 11,7% señala que pocas veces al mes si sienten que pueden crear un clima agradable con facilidad. El 84,6% restante refiere que pocas veces a la semana si le es fácil crear un ambiente agradable con sus compañeros.

Tabla N° 21: Me siento estimado después de haber trabajado junto con mis clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	0	0,0
Pocas veces al año o menos	0	0,0
Una vez al mes o menos	0	0,0
Unas pocas veces al mes	3	26,7
Una vez a la semana	16	26,7
Pocas veces a la semana	19	31,7
Todos los días	22	36,7
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

Se puede observar en la tabla N° 21, que el 26,7% de los colaboradores que respondieron la encuesta pocas veces al mes se siente estimado por sus clientes, el otro 95,1% de los colaboradores todos los días se sienten estimados después de haber trabajado junto a sus clientes.

Tabla N° 22: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	0	0,0
Pocas veces al año o menos	1	1,7
Una vez al mes o menos	0	0,0
Unas pocas veces al mes	5	8,3
Una vez a la semana	18	30,0
Pocas veces a la semana	19	31,7
Todos los días	17	28,3
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

Según la tabla N° 22, el 10 % de los trabajadores encuestados del área administrativa de la empresa dedicada a la venta de hidrocarburos indicaron que nunca o pocas veces al mes creen que consiguen muchas cosas valiosas en este trabajo, el otro 90% cree que al menos una vez a la semana consigue cosas valiosas en el cargo que ocupa.

Tabla N° 23: Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	6	10,0
Pocas veces al año o menos	6	10,0
Una vez al mes o menos	4	6,7
Unas pocas veces al mes	26	43,3
Una vez a la semana	12	20,0
Pocas veces a la semana	2	3,3
Todos los días	4	6,7
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

La tabla N° 23 nos muestra que el 20% de los colaboradores encuestados indican que nunca o pocas veces al año se sienten como si estuvieran al límite de sus posibilidades, un 50% de los colaboradores unas pocas veces al mes se siente al límite de sus posibilidades y el otro 30% de colaboradores sienten esto al menos una vez a la semana.

Tabla N° 24: Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	0	0,0
Pocas veces al año o menos	2	3,3
Una vez al mes o menos	1	1,7
Unas pocas veces al mes	9	15,0
Una vez a la semana	13	21,7
Pocas veces a la semana	19	31,7
Todos los días	16	26,7
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

Se observa en la tabla N° 24, que el 20% de los trabajadores encuestados nunca o pocas veces al año sienten que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, un 21,6% afirma que al menos una vez al mes son tratados adecuadamente y el otro 58,3% considera que sus problemas emocionales son tratados de forma adecuada al menos una vez a la semana por parte de las jefaturas.

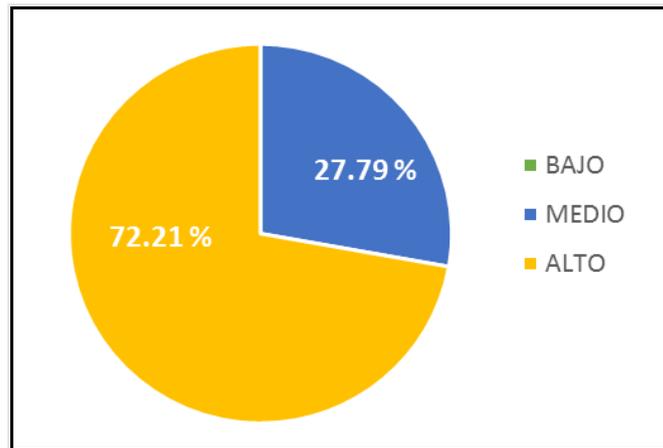
Tabla N° 25: Me incomoda que las personas con las que trabajo me culpan de algunos de sus problemas

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	16	26,7
Pocas veces al año o menos	18	30,0
Una vez al mes o menos	9	15,0
Unas pocas veces al mes	12	20
Una vez a la semana	0	0,0
Pocas veces a la semana	3	5,0
Todos los días	2	3,3
Total	60	100,0

FUENTE: Elaborado por el autor

La tabla N° 25, nos muestra que el 56,7% de los colaboradores encuestados nunca o pocas veces al año les incomoda que las personas con las que trabajan les culpen de algunos de sus problemas, mientras que al 25% les incomoda ser culpados al menos una vez al mes igual que el otro 8,3% que pocas veces a la semana también se incomodan porque les fastidia que sus compañeros no asuman su responsabilidad.

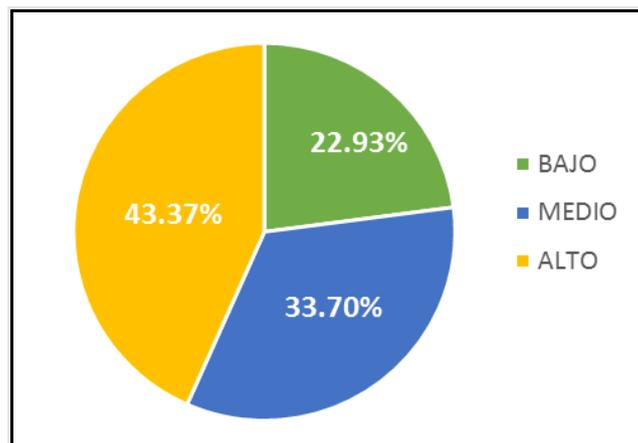
Ilustración N° 1. Desgaste Emocional



Fuente: Elaborado por autor

En el personal administrativo de una empresa de hidrocarburos existe un 72,21% de desgaste emocional debido a las altas exigencias laborales a las que están sometidos en el día a día. Además dicho personal puede llegar a experimentar cansancio físico, problemas para concebir el sueño, desmotivación e insatisfacción laboral. El 27,79% lo experimenta el desgaste emocional aún a un nivel medio.

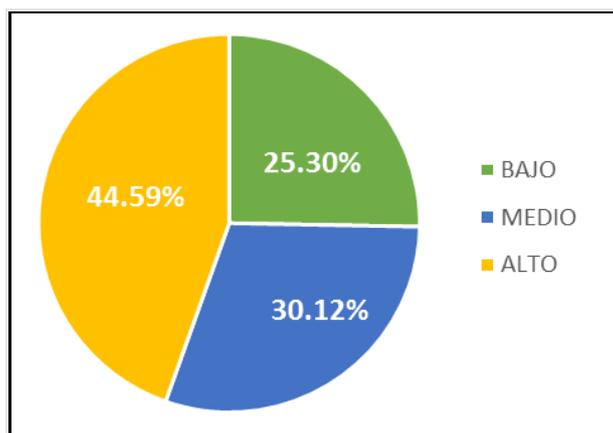
Ilustración N° 2. Despersonalización



Fuente: Elaborado por autor

En el personal administrativo de una empresa de hidrocarburos existe un 22,93% de nivel bajo de despersonalización, un 33,70% de nivel medio y un 43,37% que ha desarrollado un nivel alto de despersonalización y que se evidencia a través de las relaciones distante con sus colegas o con sus clientes.

Ilustración N° 3. Realización Personal



Fuente: Elaborado por autor

En el personal administrativo de una empresa de hidrocarburos existe un 25,30% de nivel bajo de realización personal, un 30,12% de nivel medio y un 44,59% que se encuentra satisfecho con la realización personal que le ha podido brindar la empresa durante el tiempo que viene trabajando con ellos.

3.2. Discusión de resultados

En lo que respecta a las dimensiones evaluadas del Síndrome de Burnout, se halló un alto nivel de desgaste emocional equivalente a un 72,21%; en la dimensión de despersonalización el nivel es de 43,7% lo cual es alto y la dimensión de realización personal en la cual se presenta un nivel alto con 44,59%.

Según la autora del test, Christina Maslach los puntajes obtenidos en las dos primeras dimensiones y una baja puntuación en la tercera definen el Síndrome de Burnout. En el caso de esta investigación los puntajes reflejan la existencia del Síndrome pero de grado intermedio ya que el nivel obtenido en la dimensión de realización personal se mantiene alta.

Los resultados obtenidos en este estudio se aproximan al estudio realizado por Carrasco (2017) quién con su estudio concluyó que mientras más personas se enfrenten a etapas estresantes en su existencia, su disposición de afrontamiento se somete a prueba y es a raíz de eso que florecen las emociones y actitudes negativas hacia su puesto de trabajo hacia su entorno social y hacia su propio rol profesional que finalmente ocasiona un alto nivel de desgaste emocional.

En este caso de esta investigación, puede interpretarse los resultados como la existencia de niveles significativos de las dimensiones de este Síndrome en la empresa estudiada. Podría afirmarse que si bien es cierto los trabajadores experimentan fases de estrés constantes pero aún no han llegado a manifestar síntomas propios de este síndrome. También podría considerarse que este personal ya se ha adaptado a las exigencias que sus cargos demandan, a un clima laboral tóxico, exceso de horas de trabajo privándose de realizar actividades personales o familiares.

El autor Gil-Monte (2012) señala que estos aspectos no deterioran la salud del trabajador siempre y cuando se utilice estrategias de afrontamiento en su vida laboral para evitar el riesgo de sufrir un desgaste emocional severo y siendo capaz de modificar su comportamiento, sus cogniciones y sus emociones para adaptarse a la situación estresante y convivir con ella.

También, con esta investigación se puede concluir que si bien es cierto el Síndrome de Burnout ha sido motivo de estudio en investigaciones orientadas al sector salud se evidencia que urge la necesidad de orientar estas investigaciones al rubro administrativo y/o comercial y se brinde un soporte emocional adecuado para brindarles una mejor calidad de vida laboral.

Además, se puede afirmar que la población estudiada viene desarrollando el síndrome de Burnout y podría convertirse de un grado intermedio a un grado severo si no se le brinda al personal administrativo oportunamente estrategias de afrontamiento y la situación empeora si no cuentan con contención emocional en su entorno familiar lo que aumenta el riesgo de desarrollar este síndrome frente a la presencia de los aspectos organizacionales ya mencionados.

3.3 Aporte Práctico

En este apartado se argumenta la estrategia de afrontamiento para mejorar el nivel del desgaste emocional en el personal administrativo de una empresa del rubro hidrocarburos. Se describe los objetivos, la construcción de la estrategia, las etapas del desarrollo del aporte y la evaluación de la estrategia que deben desarrollar los colaboradores que participan de esta investigación.

3.3.1 FUNDAMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR EL DESGASTE EMOCIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DEL RUBRO DE HIDROCARBUROS

Una estrategia de afrontamiento para mejorar el nivel de desgaste emocional del personal administrativo de una empresa de hidrocarburos, se basa en la teoría de Lazarus y Folkman (1986), quienes manifiestan que “las estrategias de afrontamiento son recursos que una persona desarrolla para enfrentarse a exigencias específicas ya sean internas o externas, y generaran un afrontamiento positivo o negativo”.

La propuesta de Lazarus y Folkman considera que el nivel de capacidad de adaptación de una estrategia y su efectividad deben ser evaluados dentro del contexto y las características de la organización en la que se desenvuelven, enfocándose en la dimensión social y evidenciando que el afrontamiento surge de la interactividad de su medio y de la propia rutina.

En la presente investigación se elaborará un programa de estrategias de afrontamiento para responder a las condiciones halladas durante la fase diagnóstica con el fin de garantizar la prevención de enfermedades ocupacionales y el bienestar psicosocial.

Objetivo general

Evitar el desgaste emocional para lo cual se darrollan acciones de afrontamiento de estrés desde la realización personal y despersonalización del personal

administrativo de una empresa del rubro hidrocarburos dentro del proceso de desarrollo de afrontamiento del estrés laboral.

Diagnóstico

A los 60 colaboradores se les evaluó mediante el cuestionario del Síndrome de Burnout y una entrevista para conocer cuáles consideraban eran las principales causas que habrían ocasionado el problema estudiado.

Se obtuvo la siguiente información:

- No cuentan con un plan anual de vacaciones. Lo solicitan cuando requieren, en muchos casos, cuando tienen algún problema familiar o una situación de fuerza mayor que ocasiona su ausencia durante unos días y es el Gerente quien aprueba o no si salen de vacaciones.
- Trabajan en base a indicadores mensuales.
- Existe una comunicación deficiente entre jefes y subordinados.
- No existe un programa de compensación por horas extras.
- El Gerente no brinda una retroalimentación adecuada sobre las áreas a mejorar.
- No cuentan con un plan anual de capacitaciones.

3.3.2 CONSTRUCCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR EL DESGASTE EMOCIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DEL RUBRO DE HIDROCARBUROS

La estrategia de afrontamiento para mejorar el nivel de desgaste emocional en el personal administrativo de una empresa del rubro hidrocarburos está conformada por cinco etapas:

Etapas:
Etapa 1: **Desgaste emocional**

Etapa 2: **Despersonalización**

Etapa 3: **Realización profesional**

Etapa 4: **Instrumentación**

Etapa 5: **Evaluación**

Programa de Acciones Generales

N°	Acciones	Detalles
1	Presentación del programa a ejecutar	Reunión de presentación con el Gerente General para exponerle el trabajo a realizar y coordinar las fechas de las sesiones a desarrollar.
2	Difundir el programa	El área de Recursos Humanos comunica al personal administrativo el cronograma de las sesiones, mediante correo electrónico.
5	Reunión con Jefe de Recursos Humanos	Coordinar con el Jefe de Recursos Humanos la adecuación del ambiente para desarrollar las sesiones y pedir la lista del personal que debe asistir.

Primera Etapa: Desgaste emocional

Actividad	Descripción	Responsable
Meditación Mindfulness	Técnica de relajación para tomar consciencia de las emociones	Capacitador
Definición del Síndrome de Burnout	Conceptualización. Identificación de signos y síntomas.	Capacitador
Role Play	Representar situaciones laborales que causan estrés y desgaste en los colaboradores	Capacitador
Habilidades Sociales	Mejorar la comunicación asertiva y la regulación de la ansiedad y de las emociones	Capacitador
Adopción de hábitos saludables	Orientar e incentivar la práctica de actividades como: Deporte, higiene del sueño, alimentación adecuada, técnicas de respiración y relajación.	Capacitador
Pausas Activas	Reducir la fatiga a través de breves descansos durante el horario de trabajo.	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo
Canjear días libres	Modo de compensación por la acumulación de horas extras	Área de Recursos Humanos Gerencia General

Segunda Etapa: Despersonalización

Actividad	Descripción	Responsable
Trabajo en equipo	Identificar si realmente están trabajando en equipo y cómo pueden mejorarlo	Capacitador
Role Play	Representación de actitudes positivas y actitudes negativas	Capacitador
Expresión y aceptación de críticas	Manifestación de conductas verbales y no verbales al momento de expresar críticas y recibirlas.	Capacitador
Actividades de integración	Realizar actividades de confraternidad entre todas las áreas.	Área de Recursos Humanos Gerencia General
Taller de Solución de Conflictos	Adquirir habilidades para resolver conflictos y aprender técnicas de negociación.	Capacitador
Técnicas cognitivas	Reevaluar y reestructurar las situaciones estresantes para afrontarlas con mayor eficacia.	Capacitador

Tercera Etapa: Realización profesional

Actividad	Descripción	Responsable
Plan de Línea de Carrera	Herramienta para retener a los colaboradores y mantener el flujo de talento dentro de una empresa	Área de Recursos Humanos Gerencia General
Programa de Capacitación Anual	La capacitación busca la eficiencia, aumentar la productividad y elevar el rendimiento de sus colaboradores.	Área de Recursos Humanos
Uso de nuevas tecnologías	Acceso a la información y facilitación del trabajo de manera remota.	Área de Sistemas
Retroalimentación Feedback	Identificar y reconocer las principales habilidades del colaborador y se realiza un plan de acción para mejorar las debilidades.	Jefes de área
Política Salarial	Distribuir equitativamente los salarios según la política remunerativa de la empresa.	Área de Recursos Humanos Gerencia General
Taller de Motivación	Identificar motivaciones para el cambio, orientación al logro de objetivos.	Capacitador
Encuestas de Clima y Satisfacción Laboral	Evaluar el grado de satisfacción laboral del empleado con la empresa	Capacitador
Colaborador del Mes	Reconocimiento e incentivo para el colaborador más destacados de la empresa.	Capacitador Área de Recursos Humanos

Cuarta etapa: Instrumentación

El desarrollo de la Estrategia de Afrontamiento se ejecutará en el mes de Julio 2020. Consistirá inicialmente en la reunión con el Gerente para la presentación del programa a desarrollar y su aprobación respectiva, también se realizará una reunión con el Jefe del área de Recursos Humanos para coordinar la programación de las sesiones (horarios, lugar, material, etc.).

Después de dichas coordinaciones, se iniciará en el mes de Agosto 2020 el desarrollo de las etapas del plan de estrategias de afrontamiento con sus respectivas sesiones y metodologías.

Finalmente, en el mes de Octubre 2020 se estará evaluando la efectividad del programa de estrategias de afrontamiento, a través de feedback del programa realizado y de identificar los beneficios obtenidos para la empresa.

Quinta etapa: Evaluación

La estrategia de afrontamiento desarrollará sus acciones concebidas en cada etapa a corto y mediano buscando generar un impacto también a largo plazo lo que evidencia tener un carácter flexible.

Para la evaluación final de la misma se aplicará nuevamente el Cuestionario de Burnout como un post test, esto va a permitir realizar una comparación de resultados antes y después de la ejecución de la estrategia, con la finalidad de identificar si verdaderamente habido mejoría y que haya una retroalimentación para todo el personal administrativo y motivarlos a seguir buscando la mejora continua.

Costos de la Estrategia de Afrontamiento

Costos Por Etapas				
Etapa	Actividad	Detalle	Precio	Precio Total
Desgaste emocional	Síndrome de Burnout	Facilitador	S/. 1,000.00	S/. 3,000.00
	Habilidades Sociales			
	Hábitos saludables			
	Materiales de Oficina.	Plumones	S/. 50.00	S/. 150.00
		Cartulina		
		Hojas bond		
Cinta				
	Alquiler de Equipos	Proyector	S/. 150.00	S/. 450.00
	Break	Bocaditos	S/. 350.00	S/. 1,050.00
TOTAL				S/. 4, 650.00
Etapa	Actividad	Descripción	Mes	Precio Total
Despersonalización	Actividades de integración	Desarrollar actividades de integración para el personal administrativo	Setiembre	S/. 2, 500.00
TOTAL				S/. 2, 500.00
Etapa	Actividad	Descripción	Mes	Precio Total
Realización Profesional	Taller de Motivación	Facilitador	Octubre	S/. 1, 500.00
	Encuestas de Clima Laboral y Satisfacción Laboral			
TOTAL				S/ 1,500.00

Costo Total de la Estrategia de Afrontamiento	
Etapas	Costo
Etapa 1	S/. 4, 650.00
Etapa 2	S/. 2, 500.00
Etapa 3	S/. 1, 500.00
Total	S/. 8, 650.00

3.3 Valoración y corroboración de los Resultados

En este apartado se especifica la validez de la estrategia mediante el método del juicio de experto, así mismo la confiabilidad y la validez del instrumento aplicado.

3.2.1. Valoración de los resultados criterio de expertos

Se seleccionó a tres expertos que cumplieran con el siguiente perfil:

- Experiencia profesional en Gestión del Talento Humano
- Grado Académico de Magister o Doctor
- Experiencia Administrativa en Universidades

Así mismo, para analizar los resultados de la valoración realizada por el juicio de expertos de la estrategia de afrontamiento se tomó en cuenta estos criterios:

- 5.- Muy adecuada
- 4.- Bastante adecuada
- 3.- Adecuada
- 2.- Poco adecuada
- 1.- No adecuada

RESULTADOS POR CRITERIOS DE EXPERTOS			
Pregunta	Experto 01	Experto 02	Experto 03
01: Novedad científica del aporte práctico.	5	5	5
02: Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.	5	5	5
03: Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.	5	5	5
04: Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.	5	5	5
05: Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.	5	5	5
06: Posibilidades de aplicación del aporte práctico.	5	5	5
07: Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.	5	5	5
08: Significación práctica del aporte	5	5	5
Puntaje total	40	40	40

IV. CONCLUSIONES

- La fundamentación epistemológica del proceso de desarrollo de afrontamiento del estrés laboral y su dinámica, permitió la sistematización de las categorías y teorías más importantes del proceso, demostrar las diferentes opciones metodológicas que se han utilizado para mejorar el nivel de desgaste emocional en el personal administrativo de la empresa.
- El análisis tendencial de proceso de desarrollo de afrontamiento en relación al desgaste emocional, precisándose cómo ha evolucionado en el tiempo, iniciando con los primeros aportes teóricos desde año 1980 y hasta la actualidad, podemos concluir que este proceso va evolucionando según el enfoque de estudio e interés de los investigadores.
- Para la evaluación de los colaboradores se utilizó un instrumento que satisface la validez y la confiabilidad que exige una investigación, los resultados obtenidos permitieron conocer el nivel de desgaste emocional del personal administrativo de una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos, donde concluye que los colaboradores se sienten agotados emocionalmente debido a todo el trabajo que realizan y para disminuir los resultados hallados planteamos una estrategia de afrontamiento para mejorar el nivel del desgaste emocional.
- Se elaboró la estrategia de afrontamiento para mejorar el nivel del desgaste emocional en base a la teoría de Lazarus y Folkman, de la misma manera su instrumentación y presupuesto.
- La validez de la estrategia de afrontamiento se realizó con la técnica de juicio de experto, teniendo a tres especialistas en Gestión del Talento Humano quienes manifestaron la pertinencia y aceptación en los procesos dinámicos que se propone con la estrategia elaborada

V. RECOMENDACIONES

- La empresa debe ofrecer compensación por horas extras como parte de los beneficios emocionales ya que el personal administrativo precisa que desean pasar más tiempo con sus familias y dedicarse a continuar capacitándose profesionalmente, por ello al implementar la estrategia de afrontamiento es necesario realizar actividades de actualización profesional para fortalecer la competencia de capacitación y mejorar la calidad de vida laboral y fomentar la identificación con la empresa.
- Para la aplicación de la estrategia en la empresa del rubro hidrocarburos el Jefe del área de Recursos Humanos debe gestionar ante la Gerencia General la aprobación del presupuesto requerido y solicitar la autorización para dar inicio a la ejecución de todas las etapas de la estrategia de afrontamiento.

VI. REFERENCIAS

- Cotrina A., Monteza L. (2016). *Estrategias de Afrontamiento del Síndrome de Burnout por los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo* 2016. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Cialzeta, J. R. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad*, Corrientes. Argentina. Obtenido de: http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf
- Eidner, M. Y. (1992). *Coping with missile attack: Resources, strategies, and outcomes. Journal of Personality*. Estados Unidos. Obtenido de <http://people.psych.cornell.edu/~dunning/publications/p>
- Gil-Monte, P. R. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Obtenido de Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es.
- Lazarus R., Folkman. (1986). *El concepto de Afrontamiento en Estrés y procesos cognitivos*. Ediciones Martínez Roca. S.A., Barcelona, España.
- Macías, M. A. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. Obtenido de *Psicología desde el Caribe*, 30(1), 123-145: http://www.scielo.org.co/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S0123-417X2013000100007&lng=en&tlng=.
- Martini, S. M. (2016). *La relación entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los médicos*. Argentina: Fundacion UADE.
- Maslach, C. (1986). *Maslach burnout inventory manual*. Palo alto, California. Consulting Psychologist Press, Inc.
- Mendoza, P. M. (2017). *Estrategias de afrontamiento y nivel del síndrome de burnout en los internos de estomatología de la Universidad Alas Peruanas en 2017- II* . Lima: Universidad Alas Peruanas.
- Moreno, P. A. (2012). *Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement*. Universidad del Norte.
- Mory Guarnizo, S. (2016). *Estrategias de afrontamiento para disminuir el desgaste profesional en docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán-2016*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Mory, L. G. (2018). *Síndrome de burnout y bienestar psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Rojas Ramón, L. N., & Herrera Aguilar, M. Á. (2018). *Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento al estrés en enfermeros de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Arzobispo Loayza - Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Rojas, J. (2019). *Guía del Capital Humano: Infocapitalhumano*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>

Sinche, A. P. (2017). *Relación entre las estrategias de afrontamiento y el síndrome de burnout de los docentes de una universidad de Lima Metropolitana* 2017. Lima: Universidad César Vallejo.

Trabajo, O. I. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Obtenido de: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

VII. ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MANIFESTACIONES DEL PROBLEMA	PROBLEMA	POSIBLES CAUSAS	OBJETO ESTUDIO	OBJETIVOS	CAMPO DE ACCIÓN	TÍTULO DE LA INV.	HIPÓTESIS	VARIABLES	TÉCNICAS O MÉTODOS	INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> - Inadecuadas Relaciones Interpersonales. - Falta de compañerismo. - Comunicación lineal. - Tardanzas. - Situaciones de Estrés. - Regular productividad. - Desánimo y presión bajo una llamada de atención de parte del jefe. - Falta de interés por el trabajo en 	<p>La ausencia de estrategias de afrontamiento en el personal administrativo de una empresa del rubro de hidrocarburos limita cómo afrontan el desgaste emocional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Poco apoyo entre los colaboradores - Colaboradores desmotivados. - Escasa probabilidad de promoción. - Exceso de horas de trabajo. - Poca importancia a la estructura organizacional - Crecimiento operativo más no del recurso humano. 	<p>Proceso de desarrollo de estrategias de afrontamiento</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Elaborar una estrategia de afrontamiento para mejorar el nivel del desgaste emocional en el personal administrativo de una empresa del rubro de hidrocarburos.</p> <hr/> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fundamentar teóricamente el desgaste emocional y su dinámica. -Caracterizar los antecedentes históricos del proceso de desgaste emocional y las estrategias de afrontamiento. -Diagnosticar el estado actual del desgaste emocional que afronta el personal administrativo de una empresa dedicada a la venta 	<p>Dinámica del proceso de dirección estratégica del talento humano.</p>	<p>Estrategias de afrontamiento para mejorar el desgaste emocional en el personal administrativo de una empresa del rubro de hidrocarburos</p>	<p>Si se elabora una estrategia de afrontamiento, entonces contribuirá a mejorar el nivel del desgaste emocional en el personal administrativo de una empresa del rubro de hidrocarburos.</p>	<p>INDEPENDIENTE:</p> <p>Estrategias de afrontamiento</p> <hr/> <p>DEPENDIENTE:</p> <p>Desgaste emocional</p>	<p>Encuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inventario de Burnout de Maslach - MBI

<p>equipo.</p> <p>- Ganas de renunciar.</p>				<p>de hidrocarburos.</p> <p>- Elaborar estrategias de afrontamiento como parte de la propuesta para disminuir el desgaste emocional en los colaboradores de una empresa del rubro de hidrocarburos.</p>						
---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTOS	ITEMS
Desgaste Emocional	Agotamiento emocional	Cansancio o desgaste emocional	Encuesta	Inventario de Burnout de Maslach - MBI	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
	Despersonalización	Trato y relaciones interpersonales			5, 10, 11, 15 y 22
	Realización personal	Energía y vitalidad			4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

Fuente: Elaborada por el autor

ANEXO N° 3 INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE MASLACH

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Siento que puedo entender fácilmente lo que piensas las personas.	
5	Creo que trato a algunas personas con indiferencia.	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	

10	Siento que me comporto de más manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15	Siento que realmente no me importan los problemas personales de los demás y trato de mantenerme al margen.	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa y/o produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los demás.	
18	Me siento estimado después de haber trabajado junto con mis clientes.	
19	He realizado muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
22	Me incomoda que las personas con las que trabajo me culpen por de alguno de sus problemas.	

ANEXO N° 4 INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL

La validación del instrumento de Desgaste Emocional, se realizó mediante la prueba de Alfa de Cronbach obteniendo los siguientes resultados:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,725	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	54,72	201,901	,262	,639
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	55,80	199,824	,464	,627
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	55,20	193,654	,477	,619
Siento que puedo entender fácilmente lo que piensas las personas	52,43	201,606	,207	,644

Creo que trato a algunas personas con indiferencia	55,62	208,681	,197	,645
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	55,98	204,898	,402	,634
Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los demás	52,35	196,638	,322	,631
Siento que mi trabajo me está desgastando	55,33	196,395	,475	,622
Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	51,88	211,359	,058	,659
Siento que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo	55,67	205,379	,236	,642
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	55,83	204,819	,318	,637
Me siento con mucha energía en mi trabajo	51,00	211,627	,183	,647
Me siento frustrado por el trabajo	55,83	209,023	,249	,643
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	53,75	185,445	,460	,612
Siento que realmente no me importa los problemas personales de los demás y trato de mantenerme al margen	54,80	205,451	,192	,646

Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa y/o produce estrés	55,80	198,197	,499	,624
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los demás	51,17	213,667	,084	,653
Me siento estimado después de haber trabajado junto con mis clientes	51,13	211,202	,177	,647
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	51,53	203,711	,278	,638
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	55,38	202,139	,269	,638
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	51,88	185,834	,010	,759
Me incomoda que las personas con las que trabajo me culpan de algunos de sus problemas	54,80	191,654	,408	,621

FUENTE: Elaborado por el autor

**ANEXO N° 5 VALIDACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO DE LA
INVESTIGACIÓN
ENCUESTA A EXPERTOS**

ESTIMADO MAGISTER:

**Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia
en la aplicación del aporte práctico**

**“ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR EL DESGASTE
EMOCIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DEL
RUBRO DE HIDROCARBUROS”**

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	MARIO A. GALLARDO VELA
PROFESION	PSICOLOGO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAGISTER EN PSICOLOGIA
ESPECIALIDAD	PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
CARGO	COORDINADOR DE ESCUELA DE PSICOLOGIA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR EL DESGASTE EMOCIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DEL RUBRO DE HIDROCARBUROS
LINEA DE INVESTIGACION	GESTION EMPRESARIAL Y EMPREDIMIENTO
NOMBRE DEL TESISISTA	VERONICA RIOS AGURTO
APORTE PRÁCTICO	ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR EL DESGASTE EMOCIONAL

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Observaciones generales: _____



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. M. M.', with a horizontal line underneath it.

**ANEXOS N° 6 VALIDACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO DE LA
INVESTIGACIÓN
ENCUESTA A EXPERTOS**

ESTIMADO MAGISTER:

**Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia
en la aplicación del aporte práctico**

**“ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR EL DESGASTE
EMOCIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DEL
RUBRO DE HIDROCARBUROS”**

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	HARRISSON A. GOICOCHEA DAVILA
PROFESION	PSICOLOGO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAGISTER EN PSICOLOGIA
ESPECIALIDAD	PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL
INSTITUCION EN DONDE LABORA	MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES
CARGO	PSICOLOGO

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR EL DESGASTE EMOCIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DEL RUBRO DE HIDROCARBUROS
LINEA DE INVESTIGACION	GESTION EMPRESARIAL Y EMPREDIMIENTO
NOMBRE DEL TESISISTA	VERONICA RIOS AGURTO
APORTE PRÁCTICO	ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR EL DESGASTE EMOCIONAL

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
---------------------	--------------------------	-----------------	----------------------	--------------------

(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

X				
----------	--	--	--	--

Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Observaciones generales: _____



**ANEXOS N° 7 VALIDACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO DE LA
INVESTIGACIÓN
ENCUESTA A EXPERTOS**

ESTIMADO MAGISTER:

**Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia
en la aplicación del aporte práctico**

**“ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR EL DESGASTE
EMOCIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DEL
RUBRO DE HIDROCARBUROS”**

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE DEL EXPERTO	ROLANDO EDUARDO MALCA CORREA
PROFESION	INGENIERO QUIMICO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAGISTER
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
CARGO	DOCENTE POSGRADO

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TITULO DE LA INVESTIGACION	ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR EL DESGASTE EMOCIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DEL RUBRO DE HIDROCARBUROS
LINEA DE INVESTIGACION	GESTION EMPRESARIAL Y EMPREDIMIENTO
NOMBRE DEL TESISISTA	VERONICA RIOS AGURTO
APORTE PRÁCTICO	ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR EL DESGASTE EMOCIONAL

Novedad científica del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

Posibilidades de aplicación del aporte práctico.

Muy Adecuada	Bastante Adecuada	Adecuada	Poco Adecuada	No Adecuada
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
X				

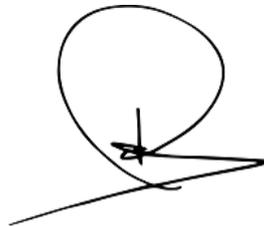
Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Significación práctica del aporte.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
X				

Observaciones generales: _____



ANEXO N° 8 CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Chiclayo, noviembre 2019

**SEÑOR JULIO ERNESTO ROCA ROMERO
GERENTE GENERAL
ESTACION DE SERVICIOS OLMOS S.R.L.**

Yo, Veronica Rios Agurto con DNI N.º 72469235, con domicilio en Calle Constitución N.º 321 – Urb. San Carlos Distrito de J. Leonardo Ortiz. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que, encontrándome cursando mis estudios de Posgrado en Maestría de Gestión del Talento Humano en la Universidad Señor de Sipán, solicito a Usted su consentimiento para poder desarrollar mi trabajo de investigación en su empresa.

La investigación se titula: **“ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PARA MEJORAR EL DESGASTE EMOCIONAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DEL RUBRO HIDROCARBUROS - CHICLAYO”** .

Dicha investigación me permitirá optar por mi grado de Magister y contribuirá de manera positiva en su empresa ya que aportará al desarrollo personal y profesional de su recurso humano.

Atentamente,



VERONICA RIOS AGURTO



ESTACION DE SERVICIOS OLMOS E.I.R.L.
.....
Julio Ernesto Roca Romero
TITULAR GERENTE