



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

“EMPODERAMIENTO Y CANSANCIO EMOCIONAL EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE-2014”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

FABIOLA STEFANY ROJAS CHUQUICAHUANA

**ASESOR**

ING.SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUIZ

**LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2017**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría, todo es posible.

A mis Padres, a quien les debo toda mi vida, les agradezco el cariño y su comprensión en todo momento, por haberme inculcado principio y valores.

A mis maestros por su tiempo y su apoyo constante.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, me gustaría estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hizo realidad este sueño anhelado.

Agradezco en especial a mi amada madre Juana por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos prepare un futuro mejor.

A mis profesores por brindarme sus conocimientos y su apoyo continuo en el desarrollo de mi formación profesional.

A mis compañeros quienes sin esperar nada a cambio compartieron conmigo su conocimiento y estuvieron a mi lado apoyándome durante mi etapa universitaria.

Muchas Gracias

## RESUMEN

La situación problemática reflejo es el bajo rendimiento del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014, a partir de ello se formuló el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre empoderamiento y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince? .En la justificación se determina que es pertinente ya que se identifica que se debe mejorar el desempeño laboral de cada trabajador para cumplir las labores diarias.

A sí mismo la hipótesis alterna es: Si existe relación significativa entre Empoderamiento y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince. El objetivo de la investigación es: Determinar la relación que existe entre empoderamiento y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince.

En el contexto de la investigación, el diseño es correlacional y transversal, este tipo de diseño trata de establecer la existencia de asociaciones significativas entre las variables, sin intervenir en su desarrollo donde el tipo de investigación del estudio es: descriptivo-correlacional. La población está conformada por 100 trabajadores, donde la muestra es 60 de la población en los cuales se aplican los cuestionarios. En la prueba de hipótesis el grado de correlación entre las variables, se determinó con una  $r = 0$  y un  $p$  - valor al  $0.000 < 0.05$ , concluyendo que: Si se aplicara esta investigación entonces, se relacionaría significativa entre Empoderamiento y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince.

**Palabras Clave:** Empoderamiento, Cansancio emocional.

## ABSTRACT

The problematic situation reflection is the low performance of the clerical staff of the Municipality Distrital of Lince-2014; the following problem was formulated: what relation does exist between empowerment and emotional weariness in the clerical staff of the Municipality Distrital of Lince. In the justification decides that it is pertinent since there is identified that it is necessary to improve the labor performance of every worker to fulfill the daily labors.

As well as the alternate hypothesis is: If significant relation exists between empowerment and emotional Weariness in the administrative staff of the Municipality Distrital of Lince. The objective of the investigation is: To determine the relation that exists between empowerment and emotional weariness in the administrative staff of the Municipality Distrital of Lince-2014.

In the context of the investigation, the design is correlacional and transversely, this type of design tries to establish the existence of significant associations between the variables, without intervening in his development where the type of investigation of the study is: descriptive - correlacional. The population is shaped by 100 workers, where the sample is 60 of the population in which the questionnaires are applied. In the test of hypothesis the degree of correlation between the variables, decided with one  $r = 0$  and one  $p$  - value to  $0.000 < 0.05$ , concluding that: If this investigation at the time was applied, it would relate significant between empowerment and emotional Weariness in the administrative staff of the Municipality Distrital of Lince.

**Keywords:** Empowerment, emotional Weariness.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
Introducción	
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Formulación del Problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.1. Problema específico	5
1.3. Justificación e importancia de la investigación	6
1.4. Objetivos de la investigación: general y específicos	8
1.5. Limitaciones de la investigación	9
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>10</b>
2.1. Antecedentes de estudio	11
2.2. Base teórica científicas	16
2.2.1. Base Teórica y Científicas relacionadas al empoderamiento	16
2.2.1.1. Empoderamiento	16
2.2.1.2. Administración moderna del personal empoderado	16
2.2.1.3. Impacto del Empowerment	18
2.2.1.4. característica del empoderamiento	19
2.2.1.5. Cuatro elementos de empoderamiento	19
2.2.1.6. Beneficios del empowerment	20
2.2.1.7. Estrategias para la integración de las personas al empowerment.	21
2.2.1.8. Niveles de empoderamiento.	22
2.2.1.9. Factores por los cuales puede fracasar el empoderamiento empresarial.	25
2.2.2. Base Teórica y Científicas relacionadas al Cansancio emocional	25
2.2.2.1. Cansancio Emocional	25
2.2.2.2. Características	26
2.2.2.3. Factores individuales del trabajador	27
2.2.2.4. Impacto del síndrome de cansancio profesional	28
2.2.2.5. Posibles ambientes de intervención	29
2.3. Definición Conceptual de la Terminología empleada	30
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>33</b>
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	34
3.1.1 Tipo de Investigación	34
3.1.2 Diseño de Investigación	34
3.2. Población y Muestra	35
3.2.1. Población	35
3.2.2. Muestra	35
3.3. Hipótesis	36
3.3.1. Hipótesis General	36
3.4. Variable – Operacionalización	37
3.5. Método y técnicas de recolección de datos	39

3.6. Instrumentos de recolección de datos	39
3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos	39
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	41
4.1. Análisis de confiabilidad de los instrumentos	42
4.1.1. Análisis de confiabilidad de la variable Empoderamiento	42
4.1.2. Análisis de confiabilidad de la variable Cansancio emocional	42
4.2. Resultados descriptivos	43
4.2.1. Descriptivas Generales	43
4.2.1.1. Descriptiva de la variable Empoderamiento	43
4.2.1.2. Descriptiva de la variable Cansancio emocional	43
4.2.2. Descriptivas por Dimensión	45
4.3. Prueba de Normalidad	53
4.4. Gráfica Correlacional	54
4.5. Estadístico apropiado para probar la hipótesis	55
4.6. Contrastación de las Hipótesis	55
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	60
5.1. Discusiones	61
5.2. Conclusiones	63
5.3. Recomendaciones	64
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	66
<b>ANEXOS</b>	69

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables Empoderamiento y Cansancio emocional	38
Tabla 2	Estadística de fiabilidad de la variable Empoderamiento	42
Tabla 3	Estadística de fiabilidad de la variable Cansancio emocional	42
Tabla 4	Descripción de la variable Empoderamiento	43
Tabla 5	Descripción de la variable Cansancio emocional	44
Tabla 6	Descripción de la dimensión competencia	45
Tabla 7	Descripción de la dimensión Autonomía	46
Tabla 8	Descripción de la dimensión Impacto	47
Tabla 9	Descripción de la dimensión Significado	48
Tabla 10	Descripción de la dimensión Insatisfacción laboral	49
Tabla 11	Descripción de la dimensión Relación con compañeros	50
Tabla 12	Descripción de la dimensión Tensión física	51
Tabla 13	Descripción de la dimensión Afrontamiento emocional	52
Tabla 14	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	53
Tabla 15	Descripción de las correlaciones entre las variables Empoderamiento y Cansancio emocional	55
Tabla 16	Descripción de las correlaciones entre la dimensión Competencia y la variable Cansancio emocional.	56
Tabla 17	Descripción de las correlaciones entre la dimensión Autonomía y la variable Cansancio emocional.	57
Tabla 18	Descripción de las correlaciones entre la dimensión Impacto y la variable Cansancio emocional.	58
Tabla 19	Descripción de las correlaciones entre la dimensión Significado y la variable Cansancio emocional.	59



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles del Empowerment	24
Figura 2 Modelo explicativo Cansancio Emocional.	27
Figura 3 Diseño de Investigación	34
Figura 4 Descripción porcentual de la variable Empoderamiento	43
Figura 5 Descripción porcentual de la variable Cansancio emocional	44
Figura 6 Descripción porcentual de la dimensión competencia	45
Figura 7 Descripción porcentual de la dimensión Autonomía	46
Figura 8 Descripción porcentual de la dimensión Impacto	47
Figura 9 Descripción porcentual de la dimensión Significado	48
Figura 10 Descripción porcentual de la dimensión Insatisfacción Laboral	49
Figura 11 Descripción porcentual de la dimensión Relación con compañeros	50
Figura 12 Descripción porcentual de la dimensión Tensión física	51
Figura 13 Descripción porcentual de la dimensión Afrontamiento emocional	52
Figura 14 Cuadro de dispersión de la correlación entre empoderamiento y Cansancio emocional	54

## INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis se titula “Empoderamiento y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital Lince”. En cuanto a la situación problemática, en el año 2014 la municipalidad en estudio, tuvo un bajo rendimiento en cuanto a los procesos administrativos por el poco autoritarismo y cansancio emocional que tienen los trabajadores en la municipalidad lo cual conlleva a varias consecuencias que impiden el correcto desarrollo de los procesos, como renuncias masiva del personal, la existía falta de confianza, insatisfacción con las remuneraciones, la sobre carga de trabajo y temas que de cierta manera afectan a los trabajadores del municipio en estudio.

El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre empoderamiento y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince

Así mismo la hipótesis de investigación es: Existe relación significativa entre Empoderamiento y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince

El desarrollo integral de la investigación consta en cinco capítulos, los cuales se escriben a continuación:

En capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que comprende: situación problemática, formulación del problema, justificación, objetivos de la investigación y limitaciones de la investigación.

El capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca: antecedentes de estudios, bases teóricas y científicas y la definición conceptual de la terminología empleada.

El capítulo III, se presenta el método que comprende: el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las hipótesis, la operacionalización de las variables, el método, los instrumentos de la investigación, la descripción del procesamiento y análisis estadístico de los datos.

El capítulo IV se presentan los resultados que comprenden: el procesamiento y análisis de datos y contrastes de las hipótesis.

El capítulo V, se presenta la discusión, las conclusiones y recomendaciones.

Y por último, las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que han facilitado el desarrollo de mi tesis, como también la recolección de datos y los anexos.

# **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

El empoderamiento se entiende en su sentido amplio como la expansión en libertad que tienen las personas para actuar y tomar decisiones sobre situaciones que los afecta a sí mismos y a su entorno, la cual busca dar cuenta de procesos que supone la transformación de las relaciones de poder que se construye a partir de cada logro colectivo que se alcanza y, para llegar a ello, cabe destacar la importancia de los procesos de autotransformación como condición indispensable. Así como comenta:

**Jofré (2000)** afirma:

El empoderamiento es un proceso dinámico y continuo. Es una de las herramientas clave que las organizaciones inteligentes utilizan para el éxito es el cambio de los modelos mentales, que se entiende como los supuestos, generalizaciones e imágenes fuertemente arraigadas, que influyen en la forma cómo nosotros entendemos el mundo y cómo tomamos acciones **(Pg.26)**.

**Larousse (1993)** comenta:

En principio el vocablo viene de la palabra inglesa empowerment, como en español es un extranjerismo o neologismo, entonces su significado aún no se encuentra en los diccionarios de lengua española. Sin embargo, dicho concepto se deriva del término “power” que en castellano significa ‘poder’ y es un infinitivo verbal que se define como una acción. El acto de poder toca los linderos de la conducta humana pues, todo “hacer algo” se relaciona con el aspecto interno y externo de la persona que tiene la facultad o el medio de hacer una cosa **(Pg.818)**.

Para describir este fenómeno en el contexto de estudio se describe la problemática actual en el personal del área administrativa de la Municipalidad de Lince el cual su dominio está limitando no solo para la toma de decisiones, sino también para la gestión y posiblemente para algunas cosas básicas.

Sucede que, por un lado, el Estado Nacional y Provinciales delegan permanentemente responsabilidades a los municipios, con muy pocos recursos, que no permiten ejercer libremente sus facultades, deben de ajustarse a un presupuesto regido por el municipio, reduciendo el desempeño de su mandato a un simple acatamiento de órdenes que devienen del poder superior. La participación democrática de la gente, la planificación estratégica, el presupuesto participativo, el desarrollo local autónomo y la generación de empleo productivo, son algunas de las vías posibles para revertir las tendencias actuales de concentración de poder y riqueza.

Por otro lado, la variable de cansancio emocional ha sido llamado de diferentes maneras obedeciendo al uso o lugar donde se utiliza, sin embargo, dichas denominaciones aluden casi siempre a síntomas que expresan dificultades físicas, mentales y espirituales para elaborar de manera "normal" las situaciones del trabajo o actividades que realiza una persona. Así como comenta:

**Reyes (2011) sostuvo:**

El cansancio emocional son efectos de cansancio, estrés o agotamiento emocional, y que ha tenido en las últimas décadas un importante avance en las reflexiones de su entorno, que han arrojado suficiente información para teorizar y han abierto la posibilidad de nuevas investigaciones, permitiendo visibilizar su presencia en todos los espacios laborales y el padecimiento generalizado de estos síntomas en todas las profesiones y oficios, por lo cual surge el concepto de síndrome **(Pg.8)**.

Sin embargo, en un contexto específico de administración, resulta difícil definir el cansancio emocional, pero sin duda las medidas de autoreporte sobre este concepto hacen sustentable empíricamente su concepción y se ha convertido en un riesgo real para todos los empleadores. En los últimos años el interés por el estrés laboral y sus consecuencias se ha extendido y han surgido diversas investigaciones que señalan la aparición del cansancio emocional como una consecuencia en la percepción de estrés

laboral crónico asociado con bajos índices de salud física, propensión al abandono del trabajo, ausentismo, retrasos en la productividad e insatisfacción laboral.

La Municipalidad Distrital de Lince no es ajena al servicio ineficiente del sector público a nivel nacional, con un porcentaje alto de colaboradores, poco capacitados que no cumplen con el perfil para poder desempeñarse en diferentes áreas, falta de un adecuado clima organizacional, sin funciones definidas, con poca libertad para tomar decisiones y el poder solucionar problemas, esto se sustenta debido a la incapacidad de los alcaldes de delegar funciones de confianza.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre empoderamiento y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre Empoderamiento en cuanto a competencia y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014?

¿Cuál es la relación entre Empoderamiento en cuanto a autonomía y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014?

¿Cuál es la relación entre Empoderamiento en cuanto a impacto y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014?

¿Cuál es la relación entre Empoderamiento en cuanto a significado y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014?



## **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

### **1.3.1. Justificación de la investigación**

En esta investigación cobra relevancia porque será de gran beneficio para las empresas y para el personal del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Lince, se quiere analizar el manejo que le dan al Empoderamiento en la Municipalidad, ya que el personal que tienen grandes responsabilidades, debido a que interactúan con contribuyentes, proveedores y empleados, por lo que hacen un ambiente lleno de acontecimientos estresantes; es por esta la razón que se crea la iniciativa de investigar estos fenómenos buscando ahondar en el tema para poder advertir a la Municipalidad sobre el riesgo del personal de padecer cansancio emocional y que ello tenga implicancias en el empoderamiento, y por supuesto, en el rendimiento en el bienestar psicológico del trabajador. La finalidad es prevenir que el trabajador sea “Trabajador Quemado” que trae consigo consecuencias, el entorno organizacional y emocional del municipio.

Además, realizar esta investigación permitirá conocer y analizar aspectos como: debilidades, amenazas, fortaleza, oportunidades, competencia, características y aspectos culturales de cada uno de los trabajadores, quienes tienen que enfrentar trabajos de responsabilidad en las áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Lince para llevar a cabo un adecuado proceso organizacional implementando la estrategia del “Empoderamiento”.

En este sentido el trabajo se justifica en tres dimensiones:

#### **Justificación teórica**

La investigación permitirá reforzar los postulados teóricos con evidencias empíricas, los cuales deben ser tomados en cuenta para mayor conocimiento sobre las variables.

### **Justificación práctica**

El conocimiento de los resultados de esta investigación permitirá a los trabajadores tener mayor control y gestión de lo que hacen, lo cual es lograr de una manera estratégica el empoderamiento y también evitar aspectos estresantes, lo cual conlleva a un cansancio emocional. Les permitirá, sobre todo, conocer los tipos de sus emociones de lo que le sucede por dentro y poder gestionarlo de una manera eficiente.

### **Justificación metodológica**

El conocimiento de los resultados de esta investigación permitirá a los funcionarios a adoptar otras estrategias para poder gestionar un buen clima laboral de los trabajadores, de tal manera que se logre un empoderamiento de sus trabajos y sobre todo lograr gestionar las emociones del personal que tienen a cargo.

## **1.4. Objetivos de la investigación: general y específicos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre empoderamiento y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014

### **1.4.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre Empoderamiento en cuanto a competencia y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

Determinar la relación que existe entre Empoderamiento en cuanto a autonomía y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

Determinar la relación que existe entre Empoderamiento en cuanto a impacto y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

Determinar la relación que existe entre Empoderamiento en cuanto a significado y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

La presente investigación está orientada a proporcionar información actualizada sobre el empoderamiento y cansancio emocional solo en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

Para la investigación es limitado el financiamiento económico para poder adquirir recursos tecnológicos, recursos materiales, y recursos humanos.

Los resultados del presente estudio está prevista para un periodo de 1 año y queda sujeta a las decisiones que tome la empresa.

Escaso tiempo para realizar las investigaciones ya que las universidades cuentan con un horario de atención diferente al horario del investigador, pero gracias a la perseverancia se sortearon favorablemente las dificultades y se realizó con éxito pero con mucha dedicación la investigación.

# **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios**

### **A nivel internacional**

Canaval (1999) realizó un estudio la cual tuvo por objetivo desarrollar y examinar las propiedades psicométricas de una escala para medir la percepción del empoderamiento comunitario de las mujeres de la revista Colombia médica, con un diseño descriptivo explicativo. La escala de percepción del empoderamiento comunitario (instrumento de 27 puntos) se aplicó a una muestra de 130 mujeres seleccionadas al azar, residentes en 12 barrios de las comunas 9 y 10 de Cali. La validez del contenido se evaluó mediante un grupo de expertos en la temática y con una entrevista de grupo realizada con cuatro mujeres de características semejantes a las de la muestra. La validez de construcción se estableció mediante análisis factorial exploratorio, que permitió examinar la estructura de los factores que componen la escala. La solución de mejor ajuste a los datos fue una solución de cuatro factores, lo que indica que el empoderamiento comunitario es multidimensional y está compuesto por cuatro dimensiones: competencia, liderazgo, interés comunitario y control personal. Los resultados mostraron que la escala es altamente confiable (coeficiente alfa de Cronbach = 0.755) y se encontró una correlación al -0.313 con el coeficiente de Spearman, con un p-valor al  $0.0118 < 0.05$  con lo cual probó que existe relación positiva moderada entre el competencia y el escolaridad. El nivel de escolaridad para la comprensión de lectura de la escala fue de tercero de educación primaria. Después de discutir los hallazgos se presentan recomendaciones para el uso futuro de la escala y de las sub escalas separadas.

Arias (2011) realiza una investigación que tuvo como objetivo determinar el grado de cansancio profesional en trabajadores de las empresas afiliadas a la cámara nacional de la industria de transformación de Coatzacoalcos, Veracruz, México. El diseño fue descriptivo, la muestra estuvo constituida por 82 empresas, con un grado de confianza del 95% y un porcentaje de

error del 5%, El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina por el coeficiente *Alfa de Cronbach* el cual fue de 0.735 lo que nos permite determinar que el instrumento es confiable y, por tanto, hace mediciones estables y consistentes. A partir del análisis de los resultados se puede afirmar que se acepta la hipótesis nula, la cual establece que: Los trabajadores de las empresas afiliadas al sector CANACINTRA no presentan cansancio profesional.

Batista, Cantillo, Meriño, Jaramillo y Cogollo (2010) realizaron una investigación de tipo analítico transversal, la cual tuvo como objetivo determinar la prevalencia del desgaste profesional y factores asociados en personal de enfermería de servicios de urgencias de cuatro instituciones de salud de Cartagena, Colombia. Se trabajó con una población de 173 sujetos: las edades promedio de 34.5 años, de ambos géneros femenino y masculino. El instrumento utilizado fue cuantificado con la versión española de la escala Maslach Burnout Inventory. Mediante regresión logística en la cual se controlaron las variables asociadas a desgaste profesional. Dentro de los resultados obtenidos se pudo observar que la prevalencia del desgaste profesional fue 26,6% de insatisfacción laboral, ello es un indicador de alto desgaste en la población estudiada.

Miembros de la Revista de Salud Pública (2006) se realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar el desgaste emocional y físico o, síndrome de Burnout, en docentes oficiales de Medellín de la Universidad de Antioquia, Colombia. El estudio fue cuantitativo transversal en una muestra aleatoria bietápica de 9 833 docentes se aplicó cuestionario autodilucidado para explorar variables demográficas, social, laborales y las dimensiones del síndrome Burnout según el Maslach Burnout Inventory-MBI. Para calcular la muestra requerida se consideraron criterios para poblaciones finitas, una prevalencia estimada de Burnout de 20 %, un error estimado del 5 % y 10 % más por potenciales reemplazos; esto señaló la necesidad de contar con mínimo 240 cuestionarios válidos.

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina que el alfa de Cronbach es 0,88 para agotamiento emocional, 0,74 para despersonalización y 0,72 para realización personal en el trabajo.

### **A nivel nacional**

Díaz (2009) realizó una investigación de tipo cuantitativa, por cuanto se ha utilizado un cuestionario estructurado para medir el nivel de Empowerment en los colaboradores administrativos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Su alcance es del tipo Exploratorio, pues no existen estudios similares en nuestra realidad y Descriptivo. La población de estudio está conformada por 120 colaboradores administrativos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo-Chiclayo, los cuales 70 son hombres y 50 son mujeres. Se observa que el valor tomado por el coeficiente de confiabilidad obtenido a través del Alpha de Cronbach es de 0.874, este valor indica que el instrumento es confiable, por ser  $< 0.70$ , que es el mínimo aceptable. Se muestra el resultado del Test KMO y prueba de Bartlett, con el cual se obtuvo una correlación de 0.715 este valor nos indica que estadísticamente el instrumento para determinar la magnitud del nivel de percepción del Empowerment Psicológico de los colaboradores administrativos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo es válido, ya que el KMO es mayor a 0.50 que es el mínimo aceptado.

Malpartida (2016) en el presente capítulo, procesaremos los datos que obtuvimos con la realización de la encuesta, con el cual se demostrará los resultados para medir a las variables. Así mismo, se va a verificar la correlación de la hipótesis de la investigación utilizando los datos estadísticos mediante el Instrumento que se desarrolló. El instrumento que se utilizó fue una Encuesta que se aplicó a 20 trabajadores de nuestra empresa "TIENDA COMERCIAL RIVERA" del Distrito de Huánuco; mencionada en la muestra del trabajo de Investigación. Esta encuesta se elaboró con el único propósito de recopilar una información suficiente necesaria, para fortalecer la investigación; además cada trabajador nos brindó información referente para resaltar la importancia del Empowerment



y su influencia en el Desempeño Laboral, Respecto a la dimensión impacto, encontró una correlación al 0.475 con el coeficiente de Spearman, con un p-valor al  $0.042 < 0.05$  con lo cual probó que existe una relación positiva moderada entre impacto y el desempeño laboral. La población del presente trabajo de investigación, están constituidas por 5 gerentes, 30 trabajadores de la empresa Tienda Comercial Rivera. Por lo pequeño del universo, se consideró que mi población es igual que la muestra. Es decir, en la muestra ha sido considerada los trabajadores y los gerentes de la empresa de respuesta "RIVERA". En cuanto a la muestra poblacional se tomó en cuenta a los 30 trabajadores

Ortiz (2008) realizó un estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal relaciono al nivel estrés y agotamiento emocional en el personal de enfermería que laboran en el área servicio del Centro Quirúrgico del Hospital Belén de Trujillo. La selección de las enfermeras fue de 14 como muestra, la técnica que se utilizo para recolectar datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el inventario de Maslach (MBI) .Concluyendo que la mayoría de las enfermeras presenta un nivel de estrés relación al de agotamiento emocional 50% .En la dimensión de baja realización personal con 57%, despersonalización tiene el mismo número que la dimensión insatisfacción ,tanto para el nivel medio 44% como para el nivel bajo 44%, esto significa que existe un mismo número de afectados en la dimensión despersonalización y insatisfacción. Estos datos que implica la participación a nivel jerárquico de enfermería para mejorar la calidad en el área de servicio.

### **A nivel local**

Portocarrero (2010) realizó un estudio que tuvo por objetivo comparar el índice de empoderamiento que presentan un grupo de mujeres que participan en los programas de apoyo social. "Mujeres empoderadas pueden participar en el programas de apoyo social", el diseño del trabajo es exploratorio. Se utilizó para ello una escala tipo Likert de 28 ítems,

encontró una correlación al 0.524 con el coeficiente de Spearman, con un p-valor al  $0.0092 < 0.05$  con lo cual probó que existe una relación positiva moderada entre la significado y el grado de instrucción. Después de comprobarse la validez y confiabilidad de la Escala, se administró a 80 mujeres que participaban en organizaciones de apoyo social y a 89 que no lo hacían (18-40 años), todas procedentes del distrito de Villa El Salvador y de bajos recursos económicos. Los resultados indican que la participación en organizaciones de apoyo social incrementa significativamente el grado de empoderamiento sólo en las mujeres más jóvenes y con mayor nivel de instrucción.

Díaz (2014) realizó un estudio de la investigación realizada fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, relacionó las variables síndrome de Burnout con desempeño docente. La selección de los estudiantes se realizó a través del muestreo aleatorio simple, constituido por 250 estudiantes pertenecientes al tercio superior de 39 asignaturas de teoría y práctica, quienes evaluaron el desempeño docente de los profesores en ausencia de estos y de la asignatura al que pertenecen. La recolección de datos en los docentes se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el test de medición del síndrome de burnout (Maslach Burnout Inventory – Educater Survey MBI – ES); siendo este auto administrado y con un código (clave) por cada docente, en un periodo de tiempo de 10 a 15 minutos constituido por 22 ítems, clasificado en las siguientes dimensiones. La influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao. Posteriormente se realizó la confiabilidad del instrumento a través del estudio piloto en una población similar a la del estudio Escuela de Enfermeras de la Marina, los resultados fueron sometidos a la prueba estadística Alpha de Crombach, obteniendo como resultado 0.68. Similares procedimientos metodológicos y estadísticos fueron desarrollados para la validez de contenido del instrumento de desempeño docente dando como resultado  $P < 0.002$  y una confiabilidad de Alpha de Crombach, obteniéndose como resultado 0.97, significando que los instrumentos tiene una consistencia interna.

## **2.2. Bases teóricas y científicas**

### **2.2.1. Base Teórica y Científicas relacionadas al Empoderamiento**

#### **2.2.1.1. Empoderamiento**

Benavides (2006) indico que el empoderamiento es el proceso de autorizar al trabajador a desempeñar sus ocupaciones delegadas y crear en él la autonomía suficiente para actuar sin necesidad de una supervisión estrecha en la empresa para que las acciones dentro de la misma se realicen de forma eficiente.

Deepa (2002) afirmo que el empoderamiento tiene diferentes significados en diferentes contextos socioculturales y políticos. No es fácil de traducir a todos los idiomas. Una exploración de términos locales para traducir empoderamiento en todo el mundo conlleva siempre a una animada discusión. Entre los términos locales asociados con empoderamiento están fuerza personal, control, poder personal, elección propia, vida digna en concordancia con los propios valores de la persona, capacidad de luchar por los derechos propios, independencia, toma de decisiones propias, ser libre, despertar, y capacidad. El empoderamiento está enclavado en los sistemas de valores y creencias locales. Es de valor intrínseco. También tiene valor instrumental. Es relevante a nivel individual y colectivo, también puede ser económico, social o político, en su sentido más amplio, empoderamiento es la expansión de la libertad de elección y acción. Esto significa incrementar la propia autoridad y control sobre los recursos y las decisiones que afectan la propia vida. En la medida en que la gente ejerce el escoger real, tiene mayor control sobre su propia vida.

#### **2.2.1.2 Administración moderna del personal empoderado**

Chiavenato (2009) indica que uno de los aspectos más significativos en el manejo de personas empoderadas, es procurar el progreso continuo tanto de las organizaciones como de ellos mismos. La

preparación de líderes, la educación corporativa continua, la adquisición de nuevos talentos y dentro de las más importantes está la administración del conocimiento.

Al tomar en cuenta que hoy en plena era del discernimiento y globalización del mundo de los negocios, el ambiente de las organizaciones privadas es inestable e inadvertido y el modelo tradicional de organización estrictamente ya no funciona en esas condiciones; la teoría de la administración ya manifestó que los entornos cambiantes e inestables exigen organizaciones orgánicas empoderadas.

Con la época de la globalización, el mundo de los servicios se convirtió en un entorno inseguro y turbulento. Las particularidades del modelo orgánico son claves para el empoderamiento, debido a que se reflexiona la reducción de los niveles jerárquicos y descentralización de la autoridad, el control y la dirección del desempeño en manos de las propias personas, dentro del modelo orgánico se indican los siguientes

a. La información como herramienta de la administración para el empoderamiento

El elemento preciso del empoderamiento y éste puede tornarse relevante al momento de una decisión que necesite ser imparcial, se define con claridad el problema, se codifica y documenta la misma, para lograr que la información se explique cómo conocimiento adquirido de las partes involucradas, por ello es importante revisar las siguientes modalidades.

b. El conocimiento como fuente del empoderamiento

Las personas convierten la información en juicio al hacer comparaciones con diferentes fuentes, para analizar, verificar, justificar y buscar las conexiones necesarias; en las organizaciones las documentaciones de acontecimientos en cuanto a tareas, procesos, documentos, entre otros, aportan al desarrollo de nuevas

estrategias, productos o servicios en cuanto a la toma de decisiones acertadas.

### **2.2.1.3. Impacto del Empowerment**

Terry (1996) sostuvo que para empezar a entender el impacto del empowerment, debemos de verlo en tres lugares:

En primer lugar, a nivel político y a nivel nacional el empowerment se ha introducido poco a poco en el lenguaje que se usa día a día como mecanismo de auto-ayuda. Se basa en la suposición de que las únicas personas que pueden cambiar las cosas o intervenir en sus propias vidas son solo ellas mismas. La dependencia de otra está viéndose reemplazada lentamente por la dependencia de uno mismo.

En segundo lugar, a un nivel de organización el empowerment tiene un cierto atractivo. Ya que siempre vamos en búsqueda de nuestras ideas, conceptos y el empowerment es más novedoso que las teorías ya oxidadas de hacerse siro por medio del trabajo y la motivación. La palabra encaja perfectamente con los conceptos modernos que dirigen las organizaciones en la actualidad como la calidad total, la mejora continua, la gestión del rendimiento, grupos de trabajo auto-dirigidos, clientes internos, gestión de competencias, etc.

En tercer y último lugar, a la hora de examinar el empowerment del individuo encontramos aquí la mayor afinidad a nivel popular con el término. Podemos imaginar a personas que solían ser malhumorados, sin espíritu, serviles, quejicas y que estaban controladas por otras, tener de repente autoridad, habilidades, auto-convencimiento y auto-imagen, progresando para llegar a conseguir mayores cosas y recompensas.

#### **2.2.1.4. Características del Empoderamiento empresarial**

Terry (1996) afirmó que estas premisas deben ser promovidas por la misma empresa en todos los niveles como:

- a) Responsabilidad por áreas o rendimientos designados.
- b) Control sobre los recursos, sistemas, métodos, equipos.
- c) Control sobre las condiciones del trabajo.
- d) Autoridad (dentro de los límites definidos) para actuar en nombre de la empresa.
- e) Control sobre las condiciones del trabajo.

#### **2.2.1.5. Cuatro elementos de empoderamiento**

Hay miles de ejemplos de estrategias de empoderamiento que han sido iniciadas por los propios trabajadores y por los gobiernos, la sociedad civil y el sector privado. Los esfuerzos exitosos de empoderar a los trabajadores, incrementando su libertad de elección y acción en diferentes contextos, suelen compartir cuatro elementos:

Acceso a la información

Inclusión y participación.

Responsabilidad o rendición pública de cuentas.

Capacidad organizacional local.

Si bien, se comentan estos cuatro elementos, todos ellos están estrechamente entrelazados y actúan en sinergia. Así, aunque el acceso a información oportuna acerca de programas o del desempeño o de la corrupción del gobierno sea una condición previa necesaria para la acción, los ciudadanos pueden no emprender acción alguna, ya sea porque no hay mecanismos institucionales que demanden un desempeño responsable o debido a que los costos de la acción individual pueden ser demasiado altos.

Sin embargo, en distintos campos el concepto de empoderamiento tiene sus propios lineamientos, en el estudio sobre organizaciones, por ejemplo, Conger y Kanungo (1988) consideran que el empoderamiento ha sido un “constructo” estudiado para explicar la eficacia organizacional. Y es utilizado como una aproximación a la descripción del estilo de liderazgo; como un factor influyente tanto en el proceso de cambio como en el estilo directivo de las organizaciones (Spreitzer, 1996). Desde la perspectiva comunitaria, el empoderamiento se utiliza para estudiar procesos de trabajo con grupos minoritarios, “no empoderados” (mujeres, trabajadores, etc).

#### **2.2.1.6. Beneficios del empowerment**

Esta herramienta al ser aplicada forma una nueva empresa, capaz de enfrentar los nuevos retos y obstáculos que se presentan como los cambios tecnológicos y la globalización. Algunas de las ventajas que ofrece el Empowerment son:

Incrementa el nivel de satisfacción y la credibilidad del empleado en la organización.

El aumento de la responsabilidad, autoridad y compromiso de cada uno de los empleados.

La creatividad se manifiesta en mayor escala, disminuyendo la resistencia y el miedo al cambio.

Existe un liderazgo compartido, donde los integrantes de la organización contribuyen al objetivo final por el bien de la organización.

Hay una mejoría en la comunicación y las relaciones interpersonales dentro de la organización.

El aumento de la motivación para colaborar, manifestándose una actitud positiva en todas las personas.

Se dinamiza los procesos para una toma de decisiones más oportuna y eficiente.

#### **2.2.1.7. Estrategias para la integración de las personas al empowerment.**

Es necesario señalar la manera en que las empresas pueden lograr desarrollar el empowerment. Para integrar a las personas al empowerment hay tres elementos importantes a fortalecer en las organizaciones:

El primero se refiere a las relaciones.

Las relaciones deben ser efectivas, para el logro de los objetivos propuestos en el trabajo, es decir, que permanezcan constantes en el tiempo y no dependan de un estado de ánimo volátil.

El segundo hace hincapié en la disciplina.

En este sentido, es preciso promover el orden, que las personas puedan trabajar en un sistema estructurado y organizado, para que realicen sus funciones debidamente organizadas. La definición de roles, permite conocer el papel que le corresponde a cada quien.

El tercer punto es el compromiso.

El empleado debe ser congruente en todos los niveles, pero promovido por los líderes que son los agentes de cambio. Esto incluye: lealtad, persistencia en los objetivos, en las relaciones laborales para que las personas sientan y expresen lo que se les transmite. Y por último la energía de acción, que es la fuerza que estimula y motiva a la gente.

Las estrategias para integrar a las personas al empowerment son muy claras y específicas. Reforzar las relaciones en el personal es muy importante para el alcance de los objetivos. Cuando se cuenta con una sólida y buena relación entre los miembros se hace mucho más fácil el trabajo manteniéndose una estabilidad. La disciplina en



una persona, grupo y en la organización en general permitirá una fluidez de las funciones y un ambiente organizado: permitiendo identificar a los empleados que realizan sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, así como averiguar cuáles son las áreas de la empresa que requieren de la atención inmediata de los responsables de la capacitación.

#### **2.2.1.8. Niveles de empowerment.**

##### **Nivel 1: Puesto de trabajo**

El empowerment iniciado a nivel del puesto de trabajo cambia la estructura y el contexto del trabajo de una persona. Aunque el contexto sea el mismo, las tareas que se añaden dan más significado y control al individuo.

El proceso de empoderamiento también requiere la supervisión de los controles directivos jerárquicos y la introducción de un grado de autodirección. Las personas empezaran a pensar por ellas mismas, serán responsables y se encargaran de que en su trabajo todo vaya bien, sintiéndose así capaz de solucionar cualquier posible problema. Antes del empoderamiento estos factores hubieran sido responsabilidad del supervisor o del directivo.

##### **Nivel 2: Lugar de trabajo**

El lugar de trabajo puede definirse como el entorno y circunstancias en las que se producen los productos o servicios. En una oficina de atención al consumidor, el lugar de trabajo consiste en el equipo que lleva las reclamaciones, la dirección de equipo, el material utilizado y los procedimientos y sistemas que ordenan, controlan y regulan el trabajo del equipo. También incluye el entorno físico en el cual el equipo trabaja y las influencias de otras personas y secciones que afecten su trabajo diario.

El nivel 2, el entorno total de trabajo, genera una mayor oportunidad de iniciar el empoderamiento que el trabajo individual del nivel 1.

La gran variedad de tareas que puede llevar a cabo una persona incluye la puesta en práctica de todas las rutinas diarias que comportan el trabajo de la sección. Con un poco de formación, una persona puede aprender todas las tareas y ser capaz de llevar a cabo todos y cada uno de los trabajadores de la sección. Si el trabajo en equipo tiene una cierta autonomía y puede manejarse por sí mismo, se puede añadir tareas de supervisión y gestión para aumentar el empoderamiento.

### **Nivel 3: La unidad**

El empoderamiento en el nivel de una unidad conlleva la participación en la dirección y gestión de una unidad concreta dentro de una empresa mayor. La unidad puede ser un centro de productos, una fábrica, un hotel, un departamento de hospital, o un departamento de ayuntamiento. Se llevaría a cabo *empoderamiento* de niveles 1 y 2, el puesto de trabajo y el lugar de trabajo. De manera adicional el individuo se vería involucrado en la creación de una política para la unidad.

El empoderamiento en la unidad requiere una estructura plana, no jerárquica y no burocrática, quizás un nivel entre el director de unidad y los empleados operativos. Una estructura que empujaría hacia abajo la toma de decisiones y abriría líneas de comunicación, por lo que habría un flujo de información más rápido de arriba abajo, dentro la empresa. Cada sección de unidad tendría un grupo de enlace que gestionaría los temas que les afectasen y otros temas de política de la unidad. El grupo de enlace también recibiría información que afectasen al total de la empresa. Este procedimiento junto con los procesos formales e informales de comunicación y toma de decisiones posibilitaría que todos los empleados compartiesen la gestión de su unidad y fuesen conscientes de su contribución a la empresa en un sentido más amplio.

#### Nivel 4: La empresa

El empoderamiento en el nivel 4 es una extensión del empoderamiento a nivel 3. Los dos empleados están involucrados en la toma de decisiones de su unidad y de la empresa de la que forman parte. Cualquier empresa que incluya varias unidades, puede tomar ciertas decisiones de manera centralizada o en la oficina central que afectan la vida laboral de los empleados de cada una de las unidades.

Otro tema afectado por el empoderamiento es cuando una empresa tiene que cerrar una unidad y transferir su trabajo a otra unidad. El empoderamiento a este nivel comporta que algunas personas tengan que tomar decisiones difíciles, contenciosas y justificarlas ante compañeros que se vean directamente afectados. Uno de los mayores beneficios del empoderamiento organizacional es que permite que las personas tengan un nivel de influencia en el total de la empresa. Una comunicación abierta y frecuente posibilita que el empleado entienda hacia donde se dirige la empresa, cómo está actuando y qué cambios van a tener lugar en el futuro (Terry, 1996).

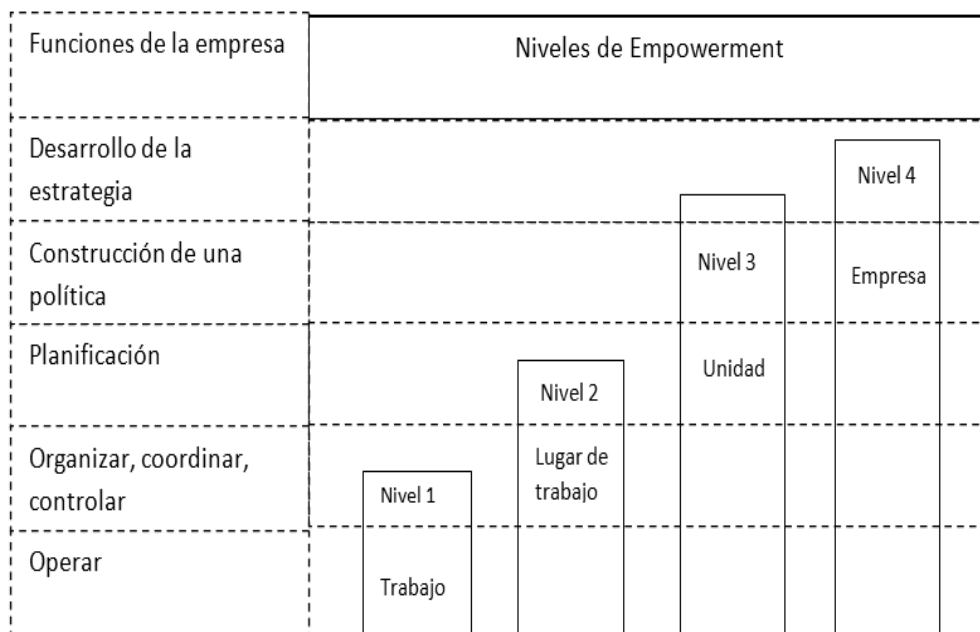


Figura 1. Niveles del Empowerment. Fuente: Terry (1996).

### **2.2.1.9 Factores por los cuales puede fracasar el Empoderamiento empresarial.**

Aunque algunas compañías buscan facultar a su personal a través del Empoderamiento, generalmente fracasan sin lograr los resultados deseados. Esto se debe habitualmente a que no se le pone la atención debida y porque no se muestra de manera concreta, de tal manera que todos sepan de qué se trata y cuáles son los resultados que se esperan de él. Si no se incorporan los factores fundamentales, el Empoderamiento (satisfacción del cliente, mejorar resultados financieros y retener y atraer a los empleados adecuados), los gerentes obtendrán solamente resultados mediocres.

## **2.2.2. Base Teórica y Científicas relacionadas al Cansancio Emocional**

### **2.2.2.1. Cansancio Emocional:**

Se trata de una situación de agotamiento, falta de energía o recursos emocionales propios, debido al desgaste diario y continuo que presentan las personas en horas laborales, sintiendo que ya no puede dar más de sí.

Cansancio emocional se hace referencia a las sensaciones de sobre esfuerzo realizados y hastío emocional que producen a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos (Maslach, 2001).

Ekman (1972) define que las emociones básicas a partir de investigaciones transculturales en individuos destacados de la tribu de Papúa Nueva Guinea. Observó que los miembros de una cultura aislada de la Edad de Piedra son capaces de identificar con un alto grado de confiabilidad las expresiones emocionales al observar las fotografías tomadas a personas de culturas con las que ellos no han estado familiarizados. Eran capaces de adjudicar ciertas expresiones

faciales a las descripciones de situaciones específicas, algunas expresiones son básicas o biológicamente universales, en la especie humana.

#### **2.2.2.2 Características**

Miravalles (2001) sostuvo que el síndrome de estar quemado se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, y se compone de tres dimensiones:

Agotamiento emocional definido como la fatiga y la falta de energía, entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos. A estos sentimientos pueden sumarse la frustración y la tensión al percibir una sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

Despersonalización como desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, así como un incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral. Este aislamiento se traduce en comportamientos como absentismo laboral, la resistencia a enfrentarse con otros individuos o a atender al público. En su actitud emocional se vuelve fría, distante y despectiva. Crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás.

Baja realización personal o logro que se caracteriza por una dolorosa desilusión a la hora de valorar su propio trabajo, imposibilitando que consiga dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales, con sentimientos de fracaso y baja autoestima. La autoevaluación negativa afecta a las relaciones con los compañeros con los que le es imposible interactuar con, su productividad baja y surge crisis ante imposibilidad de soportar la presión.



Figura 2. Modelo explicativo de Cansancio emocional. Fuente: Miravalles (2001).

### 2.2.2.3 Factores individuales del trabajador

Garcés (2009) considero que un trastorno adaptativo crónico asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo, que altera la calidad de vida de la persona que lo padece y produce un efecto negativo en la calidad de la prestación de los servicios médicos asistenciales.

Los factores que influyen en el cansancio profesional, debemos distinguir:

**Personalidad:** Edad y años de ejercicio profesional, sexo, familia y apoyo social.

**Factores laborales:** Profesiones de gente que trabaja con gente. Condiciones laborales deficitarias en cuanto a medio físico, entorno humano, organización laboral, condiciones salariales inadecuadas, sobrecarga de trabajo.

**Factores sociales:** El cuadro de desgaste profesional va surgiendo de manera paulatina. Se pueden considerar varias etapas:

**1ª Etapa.** Se percibe un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos de formas que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.

**2ª Etapa.** El individuo realiza un sobreesfuerzo para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente, empieza a perder el control de la situación y van apareciendo síntomas como

menor compromiso con el trabajo, alienación y reducción de las metas laborales. Sin embargo, hasta aquí el cuadro es reversible.

**3ª Etapa.** Aparece realmente el síndrome de cansancio profesional con la aparición de síntomas.

**Carácter psicossomático** (cefaleas, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones menstruales).

**Carácter conductual** (absentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares y conducta de alto riesgo como conducción temeraria).

**Carácter emocional** (falta de concentración y rendimiento, impaciencia, irritabilidad, actitudes recelosas).

**Carácter defensivo** (el individuo niega las conductas mencionadas y culpa a los clientes, compañeros, jefes, de su situación).

#### **2.2.2.4 Impacto del síndrome de cansancio profesional**

Garcés (2009) afirmó que las consecuencias del síndrome de cansancio profesional pueden dividirse en:

- a) **Psicológicas:** problemas psicossomáticos, negativismo, depresión, culpabilidad, ansiedad, cólera, baja tolerancia a la frustración, abuso de alcohol y drogas.
- b) **Contexto organizativo:** disminución del rendimiento, negativismo y falta de motivación hacia el trabajo, actitudes negativas hacia el paciente, incapacidad de realizar el trabajo con rigor, rotación laboral aumentada, intención o abandono real del trabajo, ausentismo, retrasos y largas pausas en el trabajo, insatisfacción y disminución del compromiso.

- c) **Contexto ambiental:** actitudes negativas hacia la vida en general, disminución de la calidad de vida personal y familiar.

#### 2.2.2.5 Posibles ambientes de intervención

Las complejas interacciones del individuo, el trabajo y la relación del síndrome de cansancio profesional con ellas, se pueden establecer mejor en un modelo de trabajador que se enfoque en el grado de sincronía entre la persona y los siguientes seis dominios en su ambiente laboral:

- a) **Carga de trabajo:** sobrecarga y clase de trabajo, relacionados directamente con el componente de cansancio del síndrome.
- b) **Control:** insuficiente control de los recursos necesarios para efectuar el trabajo, relacionado directamente con la baja realización personal.
- c) **Recompensa:** en términos de salario o reconocimiento social y organizativo de la labor efectuada, relacionado directamente con la baja realización personal.
- d) **Colectividad:** sentido positivo de conexión con otros en su trabajo, apoyo social, respeto y ausencia de conflictos en el mismo.
- e) **Justicia:** sensación de injusticia en el trabajo; incluye desigualdades en salario, tipo y cantidad de trabajo, trampas y ascensos o promociones inmerecidas; repercute en el cansancio emocional y aumenta el sentido de cinismo.
- f) **Valores:** efectuar labores no éticas o en contra de la propia escala de valores. Igualmente, incluye el trabajo en una organización donde existan conflictos de valores (búsqueda de la calidad y permanente reducción de costos, por ejemplo).



## **2.3. Definición Conceptual de la Terminología empleada**

### **Empoderamiento**

Es una herramienta esencial y eficiente en una organización, ya que permite brindar a los empleados tener autonomía al realizar sus labores diarias, con la finalidad que los empleados obtengan de alguna forma poder y que los jefes compartan su autoridad.

Los equipos de trabajos empoderados toman todas las decisiones, y que siempre hay un pequeño equipo de empleados que coordina con las unidades organizativas.

### **Impacto**

Hace referencia a la intensidad con la cual un individuo puede influir en la estrategia, administración o en los resultados operativos del trabajo (Ashforth, 1989).

### **Competencia**

Se refiere al grado con el cual una persona puede realizar las actividades requeridas por la tarea con las habilidades suficientes cuando él o ella lo intentan.

### **Significado**

Es el valor de una meta o propósito, juzgado en relación a las propias ideas o estándares del individuo involucrando un sentimiento entre los requerimientos de un rol de trabajo y las creencias, valores y comportamientos (Thomas y Velthouse, 1990).

### **Autonomía o autodeterminación**

Es la sensación individual de poseer la elección en la iniciativa y regulación de las acciones (Deci, Connell y Ryan, 1989).

## **Cansancio Emocional**

Se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que se realiza, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás (Mansilla, 2016).

## **Emocional**

Son causadas por factores de distinta índole como la cultura la genética, incluso la personalidad son cuestiones que influyen directamente en la situación, en primera instancia puede observarse como manifestaciones biológicas, reacciones comunes a hombres y animales (Dantezer, 1989).

## **Insatisfacción laboral**

Es de suma importancia porque esta repercute de forma negativa sobre una serie de aspectos del comportamiento laboral y sobre la organización porque se relaciona con el ausentismo, con los cambios de trabajos solicitados por el trabajador, renuncia y una actitud negativa hacia la seguridad en el trabajo (Granda, 2006).

## **Relación con compañeros**

Son un factor fundamental para evaluar el nivel de satisfacción que tenemos en nuestro empleo. Es muy importante favorecer que el clima de trabajo sea bueno porque repercutirá positivamente en la relación todos los empleados, incluso en la productividad. Por eso, plantearnos cómo queremos que sean dichas relaciones y ver si estamos dispuestos a contribuir activamente para que sean positivas, es una tarea fundamental para nuestro bienestar personal y laboral (Dontknow,2016).

## **Tensión física**

La tensión es la respuesta del cuerpo a las demandas físicas, no es solamente un problema en nuestras mentes. Nuestros cuerpos tienen un mecanismo de “respuesta de emergencia” que se pone en marcha

cuando nuestros cuerpos están bajo tensión. Por ejemplo, cuando tenemos que correr para alcanzar el autobús, las partes de nuestro cuerpo se preparan para tratar con la emergencia. Esta respuesta nos ayuda a correr suficientemente rápido para llegar al autobús. Nuestro ritmo cardíaco y la presión sanguínea aumentan. El organismo emite azúcar en la sangre. Respiramos más rápidamente. Otras partes de nuestro cuerpo disminuyen su ritmo (wheeler, 2005).

### **Afrontamiento emocional**

Son cambios mentales producidos por las emociones y que hacen que las personas se preparen para la acción. El afrontamiento se constituye como un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales, que están en un constante cambio para adaptarse a las condiciones desencadenantes, y que se desarrollan para manejar las demandas, tanto internas como externas, que son valoradas como excedentes o desbordantes para los recursos de la persona. Es un proceso psicológico que se pone en marcha cuando en el entorno se producen cambios no deseados que generan estrés (Pablo, 2012).

# **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

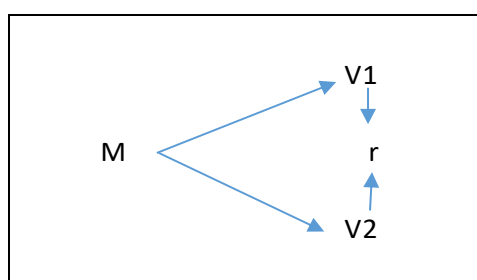
#### 3.1.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es aplicada y el nivel de investigación es descriptiva correlacional. Es descriptiva porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

#### 3.1.2 Diseño de Investigación

El diseño de investigación es el correlacional y transversal; según Bernal (2010) las investigaciones transversales, son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio, en un momento por única vez. Sampieri, Fernández y Baptista (2010), señalan que un estudio correlacional tiene como finalidad, conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, variables en un contexto en particular.

Su diagrama representativo es el siguiente:



*Figura 3.* Diseño de Investigación  
Elaboración propia

Donde:

**M:** Muestra de investigación.

**V1:** Empoderamiento.

**V2:** Cansancio emocional.

r: Relaciones entre variables.

## 3.2. Población y Muestra

### 3.2.1. Población

Según Chávez (2007), la población “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros” (p.162).

En el caso de nuestra investigación, la población estará constituida por 100 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Lince.

### 3.2.2. Muestra

En esta investigación la muestra será de 60 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lince. Utilizando el muestreo aleatorio simple.

Para la estimación del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra necesaria

$$Z^2 = (1.96)^2$$

P = Probabilidad de que el evento ocurra 50% (0.50)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra 50% (0,50)

E = Error permitido 0.08

N = Tamaño de la población

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{0.08^2 * (100 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 60$$

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre Empoderamiento y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014

#### **3.3.2. Hipótesis Específicas**

Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a competencia y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a autonomía y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a impacto y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince -2014.

Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a significado y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

### **3.4. Variable – Operacionalización**

Hernández (2011) sostuvo que una variable se puede definir como toda aquella característica o cualidad que identifica a una realidad y que se puede medir, controlar y estudiar mediante un proceso de investigación.

En la presente tesis se muestra las siguientes variables:

Variable 1: Empoderamiento.

Variable 2: Cansancio emocional.



Tabla 1

Operalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Empoderamiento	Empoderamiento alude a permitir capacitar, autorizar ha dar poder sobre algo o alguien para hacer algo, ante el diccionario oxford lo consideraba como delegación de poder, también es considerado como "to enable" que permite a uno hacer algo o capacitar a uno hacer algo. Se refiere al proceso o mecanismo a través del cual personas o organizaciones adquieren control o dominio sobre asunto de interés propio (Sanchez, 1996).	Empoderamiento es un proceso permite a las personas demostrar su capacidad para la tomar decisiones y también es considerada como una estrategia alternativa a la forma tradicional de promover el desarrollo en una empresa.	Competencia	Confianza Influencia Seguro de sus capacidades	Ordinal
			Autonomía	Autónomo Decidir Independencia	
			Impacto	Influencia Habilidades Control	
			Significado	Importancia de trabajo Significado personal Oportunidad	
Cansancio emocional	Cansancio emocional se hace referencia a las sensaciones sobre el esfuerzo realizado y hastio emocional que se producen a consecuencias de las continuas interacciones que lo trabajadores deben mantener entres ellos ( Maslach , 2001).	El cansancio emocional es una nueva y grave patología de agotamiento profesional, ya que los empleados tienen fatiga extrema, pérdida de atención e interés por la vida y trabajo, se da con mayor frecuencia en los empleados que su puesto está relacionado con atención a terceros, llega el momento en que los empleados se encuentran físicamente y mentalmente incapaces para desarrollar sus labores.	Insatisfacción Laboral	Abandono de trabajo Búsqueda de nuevo trabajo	Ordinal
			Relación con compañeros	Apoyo entre compañeros Intereses Trabajo en coordinación	
			Tensión Física	Fatiga Dolor de cabeza	
			Afrontamiento Emocional	Errores Estado de animo	

Elaboración Propia

### **3.5. Método y técnicas de recolección de datos**

En la investigación se realizará el método de la encuesta.

Según Tamayo (2008), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida

### **3.6. Instrumentos de recolección de datos**

Se aplicará el instrumento de la encuesta con escala tipo Likert y un cuestionario.

Al respecto Gómez (2006) opina que en la escala de Likert a cada respuesta se le asigna un valor numérico, así el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación o negación y al final su puntuación total, se obtiene sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones o negaciones.

Según Hurtado (2000) un cuestionario “es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”

### **3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos**

Los datos se analizarán por medio de un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercados que es el SPSS en su última versión. La información que se obtenga será procesada para generar resultados, y estos serán analizados y tabulados.

El análisis propuesto seguirá los siguientes pasos:

Para la organización de los datos a recoger, se implementará bases de datos de las variables en estudios los cuales serán sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procederá a la elaboración del análisis exploratorio de datos (EDA – exploratory data analysis). Con este análisis se verificará si algunos supuestos importantes (valores externos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtendrán puntajes y se organizará su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrollará la interpretación de los valores estadísticos y se establecerá los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.

Se presentará tablas y figuras por variables y dimensiones

Se reflexionará y se discutirá sobre los resultados, por variables.

Se elaborará conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

# **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

## 4.1. Análisis de confiabilidad de los instrumentos

### 4.1.1. Análisis de confiabilidad de la variable Empoderamiento

Tabla 2

*Estadísticas de fiabilidad de la variable de Empoderamiento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	36

Elaboración propia.

Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 esté  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad, en este caso, el resultado nos da un valor de 0.847, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para proceder con el análisis de los datos en la investigación en la variable 1 de Empoderamiento en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince.

### 4.1.2. Análisis de confiabilidad de la variable Cansancio emocional

Tabla 3

*Estadísticas de fiabilidad de la variable de Cansancio Emocional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	30

Elaboración propia.

El resultado nos da un valor de 0.753, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos en la investigación para determinar la investigación en la variable de Cansancio Emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince.

## 4.2. Resultados descriptivos

### 4.2.1. Descriptivas Generales

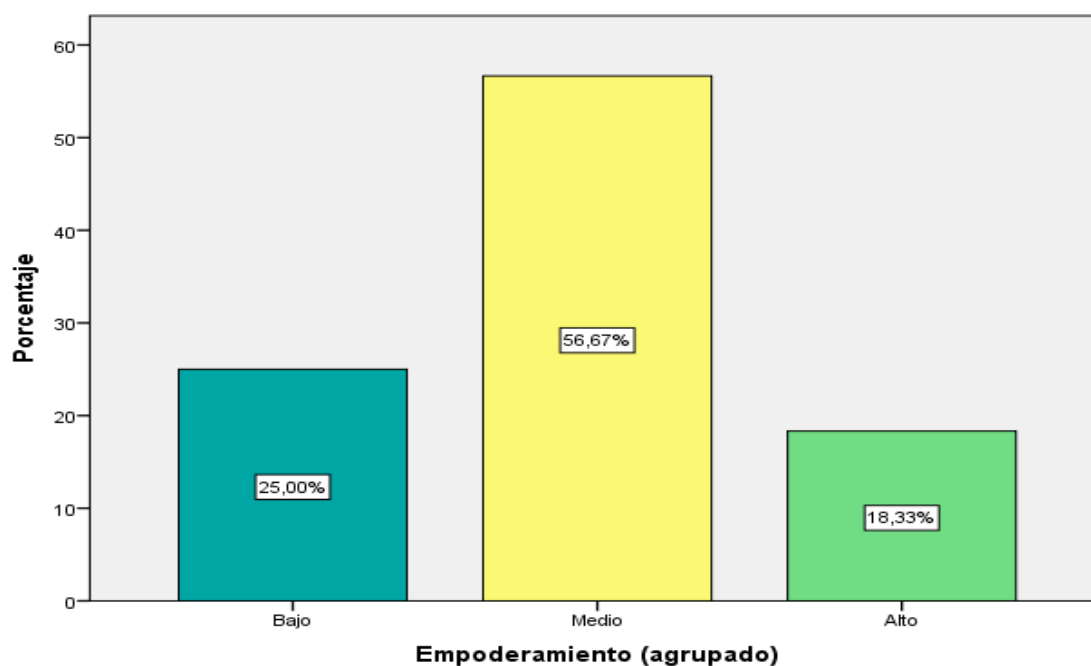
#### 4.2.1.1. Descriptiva de la variable Empoderamiento

Tabla 4

*Descripción de la variable empoderamiento.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	25,0	25,0	25,0
	Medio	34	56,7	56,7	81,7
	Alto	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Elaboración propia.



*Figura 4.* Descripción porcentual de la variable Empoderamiento.

Elaboración propia.

En la tabla 4, el 56.67% de los trabajadores considera al empoderamiento en un nivel medio, el 25% considera al empoderamiento en un nivel bajo y por último solo 18.33% de los encuestados considera al en un nivel alto.

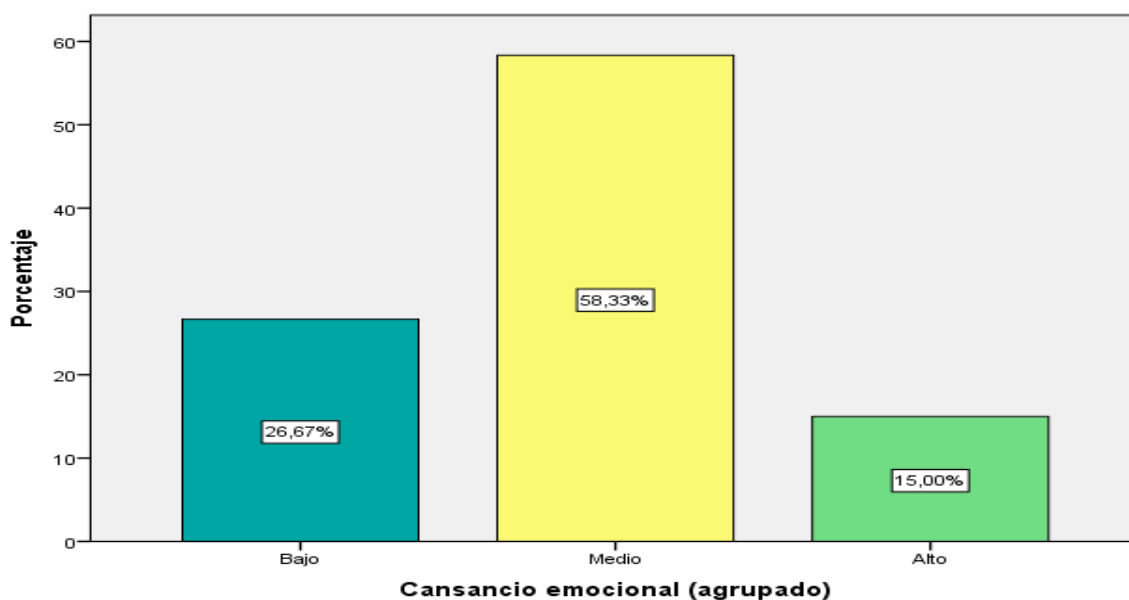
#### 4.2.1.2. Descriptiva de la variable Cansancio emocional

Tabla 5

*Descripción de la variable de Cansancio emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	26,7	26,7	26,7
	Medio	35	58,3	58,3	85,0
	Alto	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Elaboración propia.



*Figura 5.* Descripción porcentual de la variable Cansancio emocional.  
Elaboración propia.

En la tabla 5, el 58.33% de los trabajadores considera el Cansancio emocional en un nivel medio, el 26.67% considera el Cansancio emocional en un nivel bajo y por último solo el 15% de los encuestados percibe un nivel alto.

## 4.2.2 Descriptivas por Dimensión

### Análisis descriptivo por dimensiones de la variable empoderamiento

Tabla 6

*Descripción de la dimensión competencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	43,3	43,3	43,3
	Medio	18	30,0	30,0	73,3
	Alto	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Elaboración propia.

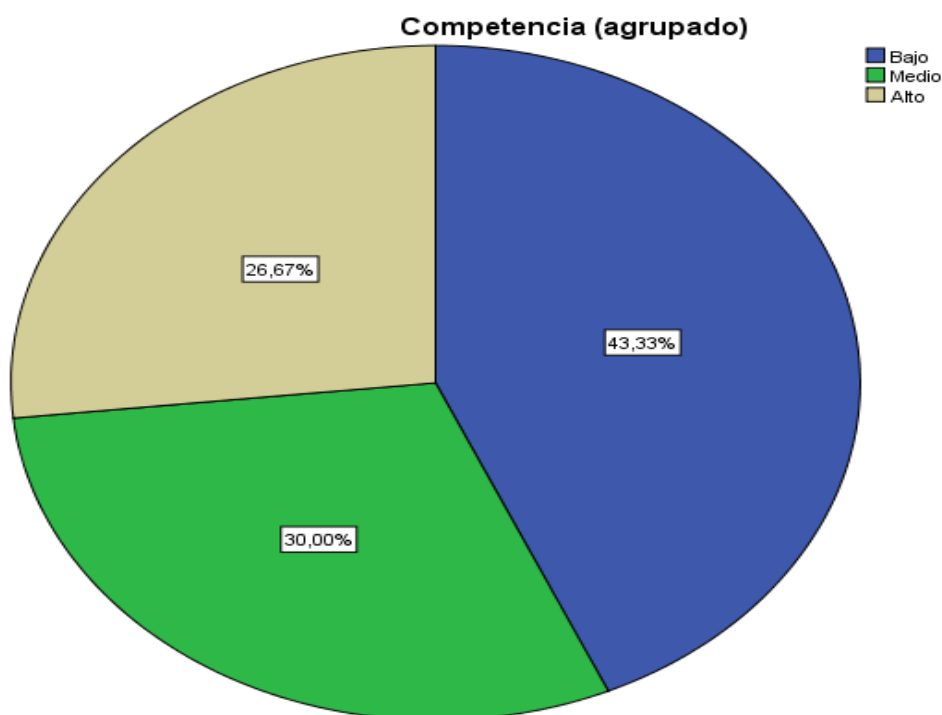


Figura 6. Descripción porcentual de la dimensión competencia.

Elaboración propia.

En la tabla 6, el 43.33% de los trabajadores considera la competencia en un nivel bajo, el 30% considera la competencia en un nivel medio y por último 26.67% de los encuestados considera un nivel alto para la dimensión competencia.



Tabla 7

*Descripción de la dimensión autonomía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	38,3	38,3	38,3
	Medio	29	48,3	48,3	86,7
	Alto	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Elaboración propia

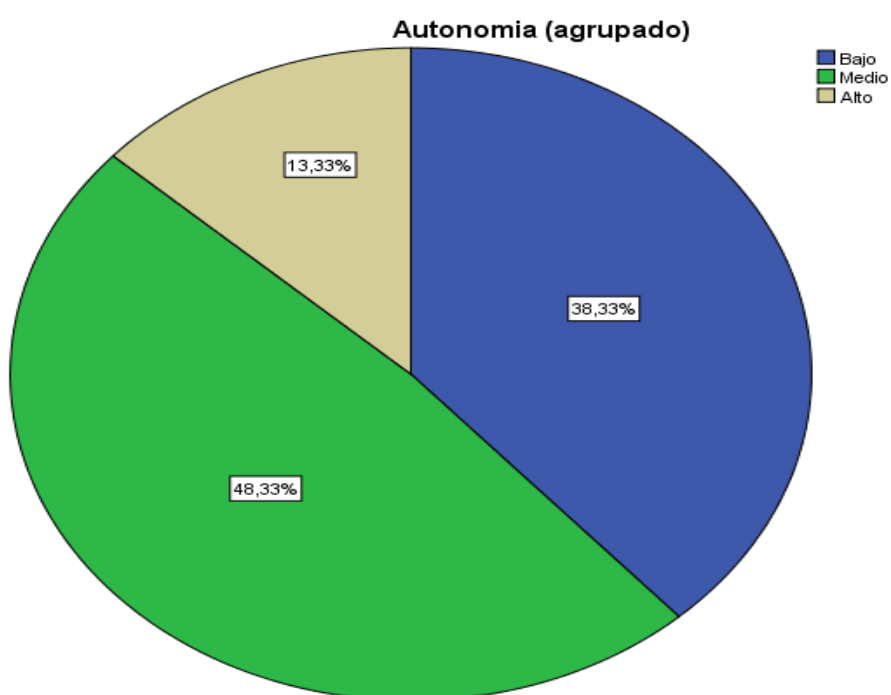


Figura 7. Descripción porcentual de la dimensión Autonomía.

Elaboración propia.

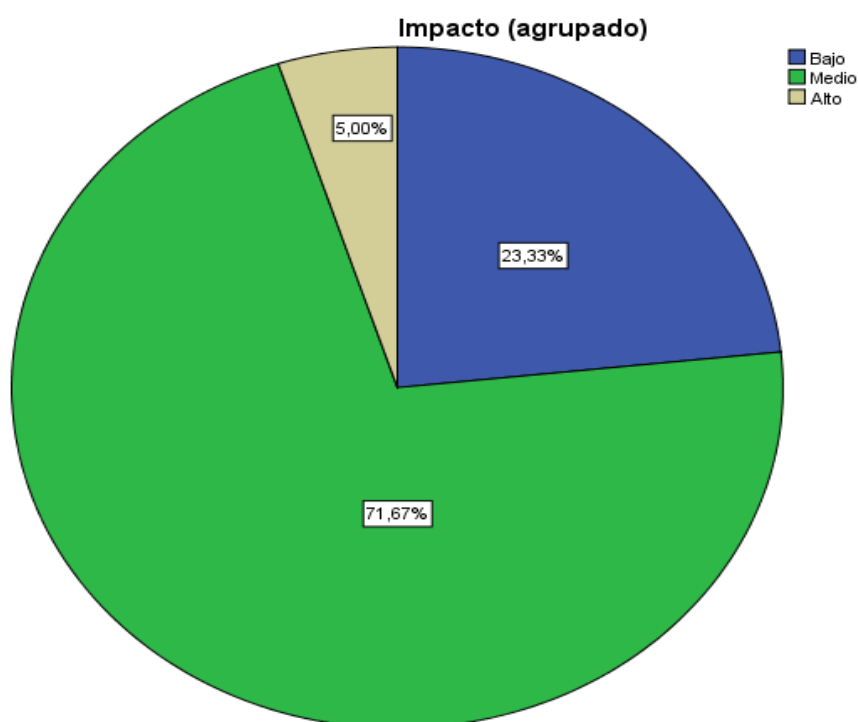
En la tabla 7, el 48.33% de los trabajadores considera un nivel medio respecto a la autonomía, el 38.33% considera un nivel bajo y por último solo 13.33% considera un nivel alto respecto a la autonomía.

Tabla 8

*Descripción de la dimensión Impacto*

		Frecue	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		ncia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo	14	23,3	23,3	23,3
	Medio	43	71,7	71,7	95,0
	Alto	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Elaboración propia



*Figura 8.* Descripción porcentual de la dimensión Impacto.  
Elaboración propia.

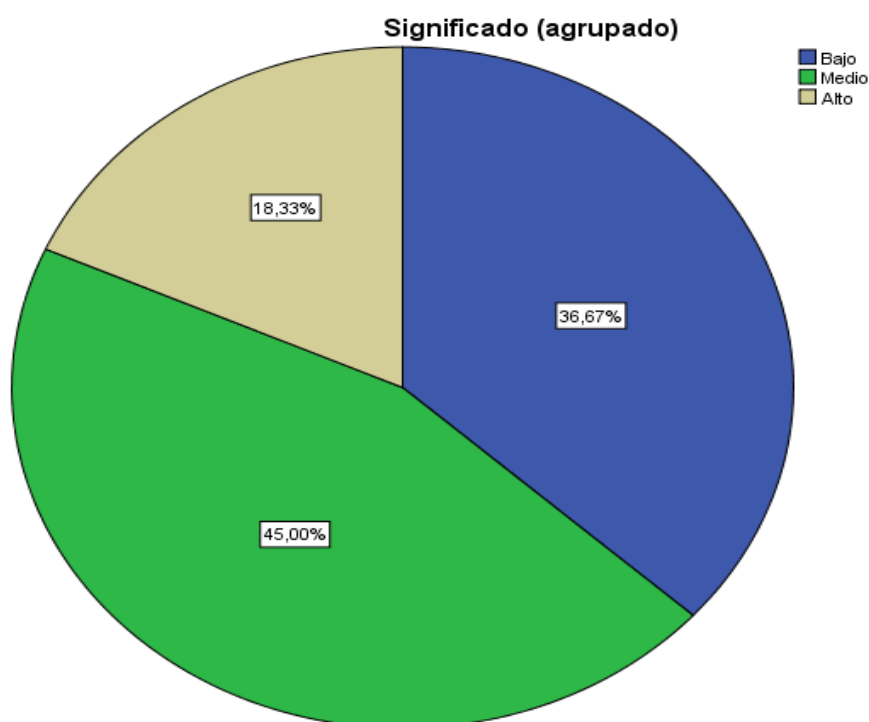
En la tabla 8, el 71.67% de los trabajadores considera un nivel medio respecto a impacto, el 23.33% considera un nivel bajo respecto a impacto y por último solo el 5% considera un nivel alto respecto a la dimensión impacto.

Tabla 9

*Descripción de la dimensión significado*

		Frecuencia		Porcentaje	
		Porcentaje	válido	Porcentaje	acumulado
Válido	Bajo	22	36,7	36,7	36,7
	Medio	27	45,0	45,0	81,7
	Alto	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Elaboración propia.



*Figura 9.* Descripción porcentual de la dimensión significado.  
Elaboración propia.

En la tabla 9, el 45% de los trabajadores considera un nivel medio respecto a la dimensión significado, el 36.67% considera un nivel bajo respecto a significado y por último solo el 18.33% de los trabajadores considera un nivel alto respecto a la dimensión significado.

Tabla 10

*Descripción de la dimensión Insatisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	43,3	43,3	43,3
	Medio	27	45,0	45,0	88,3
	Alto	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Elaboración propia

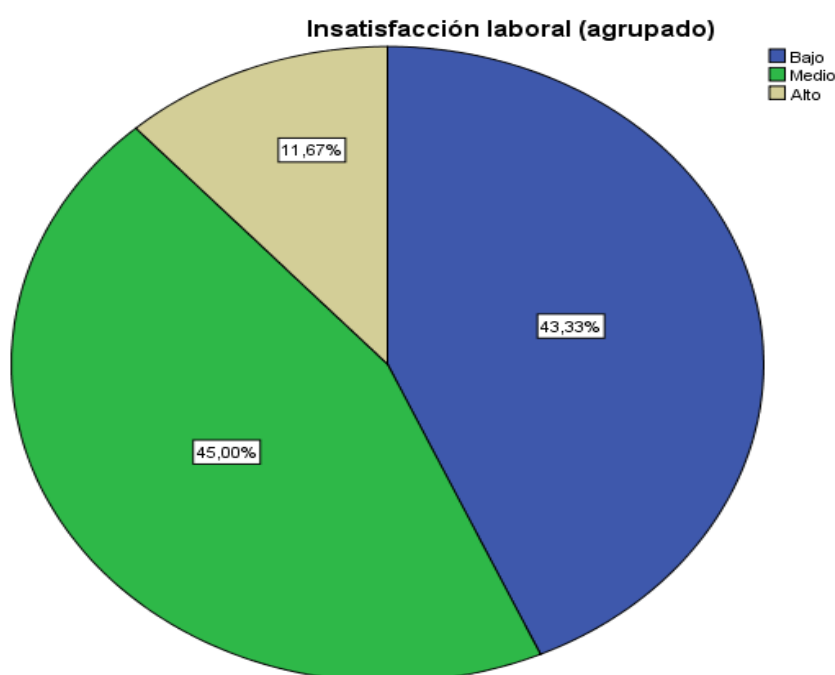


Figura 10. Descripción porcentual de la dimensión Insatisfacción Laboral. Elaboración propia.

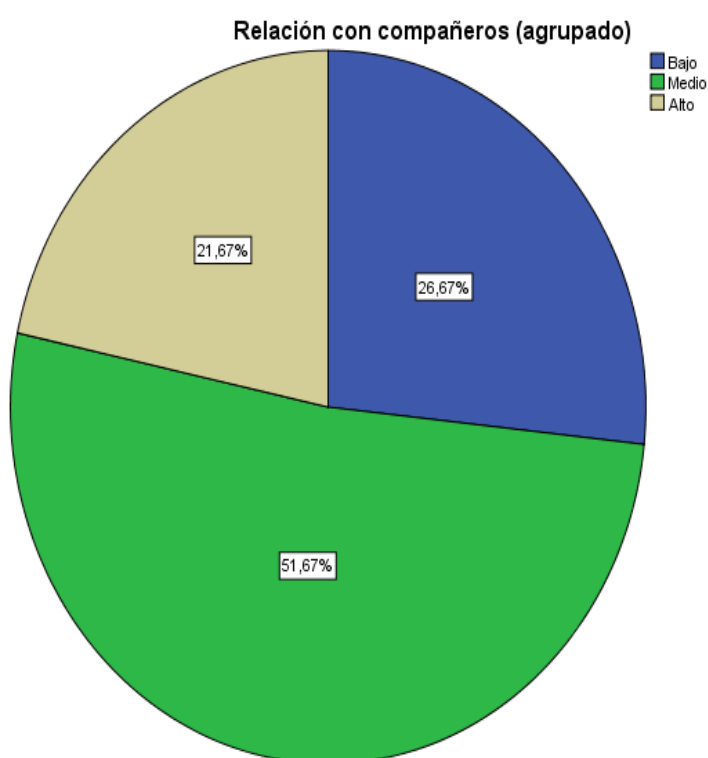
En la tabla 10, el 45% de los trabajadores considera un nivel medio respecto a la dimensión Insatisfacción laboral, el 43.33% considera un nivel bajo respecto a Insatisfacción laboral y por último solo el 11.67% de los trabajadores considera un nivel alto respecto a la dimensión Insatisfacción laboral.

Tabla 11

*Descripción de la dimensión Relación con compañeros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	26,7	26,7	26,7
	Medio	31	51,7	51,7	78,3
	Alto	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Elaboración propia



*Figura 11.* Descripción porcentual de la dimensión Relación con compañeros. Elaboración propia.

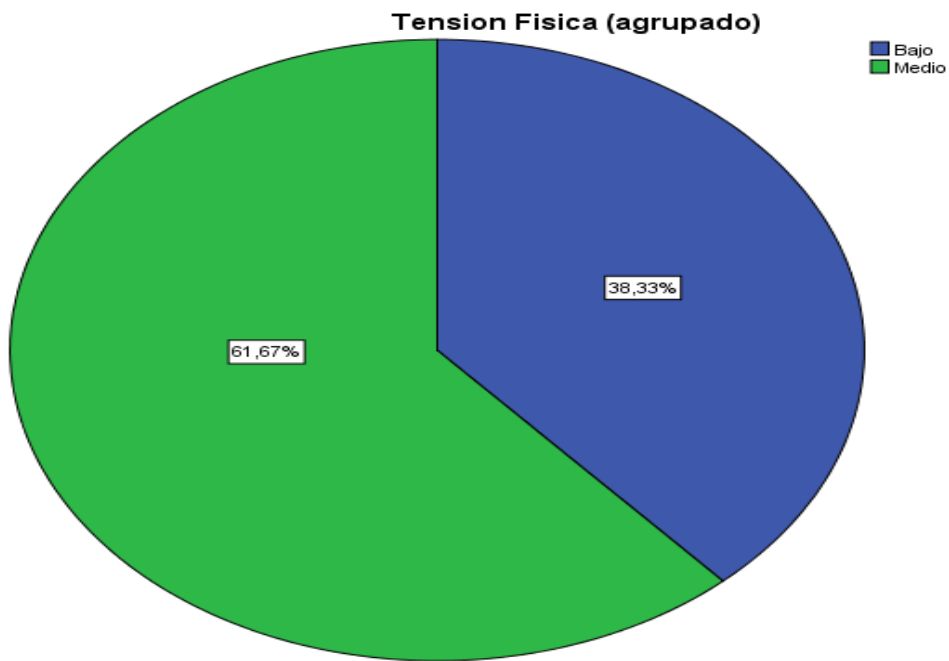
En la tabla 11, el 51.67% de los trabajadores considera un nivel medio respecto a la dimensión relación con compañeros, el 26.67% considera un nivel bajo respecto a relación con compañeros y por último solo el 21.67% de los trabajadores considera un nivel alto respecto a la dimensión relación con compañeros.

Tabla 12

*Descripción de la dimensión Tensión Física*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	38,3	38,3	38,3
	Medio	37	61,7	61,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Elaboración propia



*Figura 12.* Descripción porcentual de la dimensión Tensión Física.  
Elaboración propia.

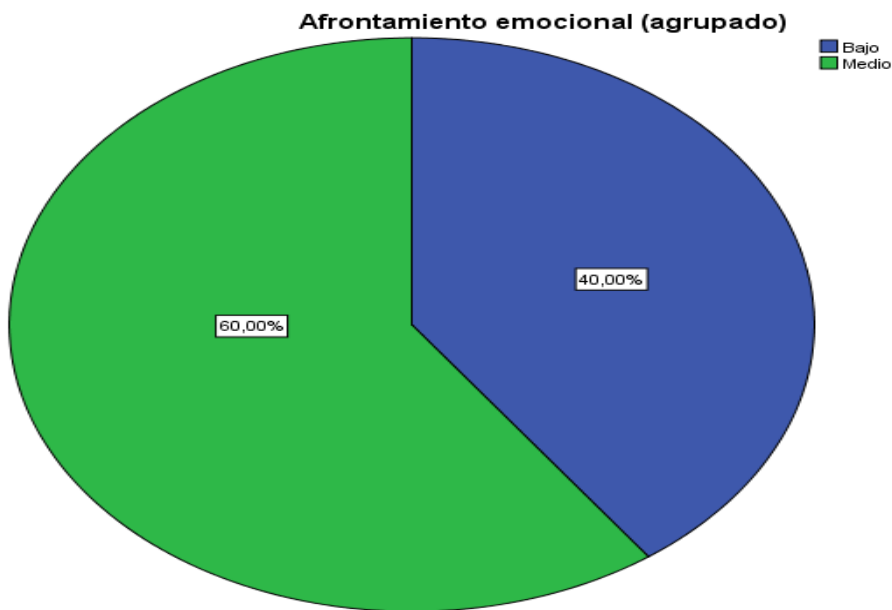
En la tabla 12, el 61.67% de los trabajadores considera un nivel medio respecto a la dimensión tensión física y por último solo el 38.33% de los trabajadores considera un nivel bajo respecto a la dimensión tensión física.

Tabla 13

*Descripción de la dimensión Afrontamiento emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	40,0	40,0	40,0
	Medio	36	60,0	60,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Elaboración propia



*Figura 13.* Descripción porcentual de la dimensión Afrontamiento emocional.  
Elaboración propia.

En la tabla 13, el 60% de los trabajadores considera un nivel medio respecto a la dimensión Afrontamiento emocional y por último solo el 40% de los trabajadores considera un nivel bajo respecto a la dimensión Afrontamiento emocional.

### 4.3. Prueba de Normalidad

La variable aleatoria de estudio es Cansancio emocional, por lo tanto, se someterá a la prueba de la normalidad, ya que se desea conocer si el comportamiento de la variable es paramétrico o no paramétrico y esto nos dará un descarte de estadísticos a la hora de elegir el estadístico apropiado.

Entonces planteamos el supuesto a probar:

**Ho:** La distribución de la variable cansancio emocional no difiere de la normal

**Ha:** La distribución de la variable cansancio emocional difiere de la normal

Tabla 14

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Cansancio emocional	Empoderamiento
N		60	60
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	96,3667	61,5500
	Desviación estándar	3,11892	4,40117
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,153	,100
	Positivo	,153	,058
	Negativo	-,074	-,100
Estadístico de prueba		,153	,100
Sig. asintótica (bilateral)		,001 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

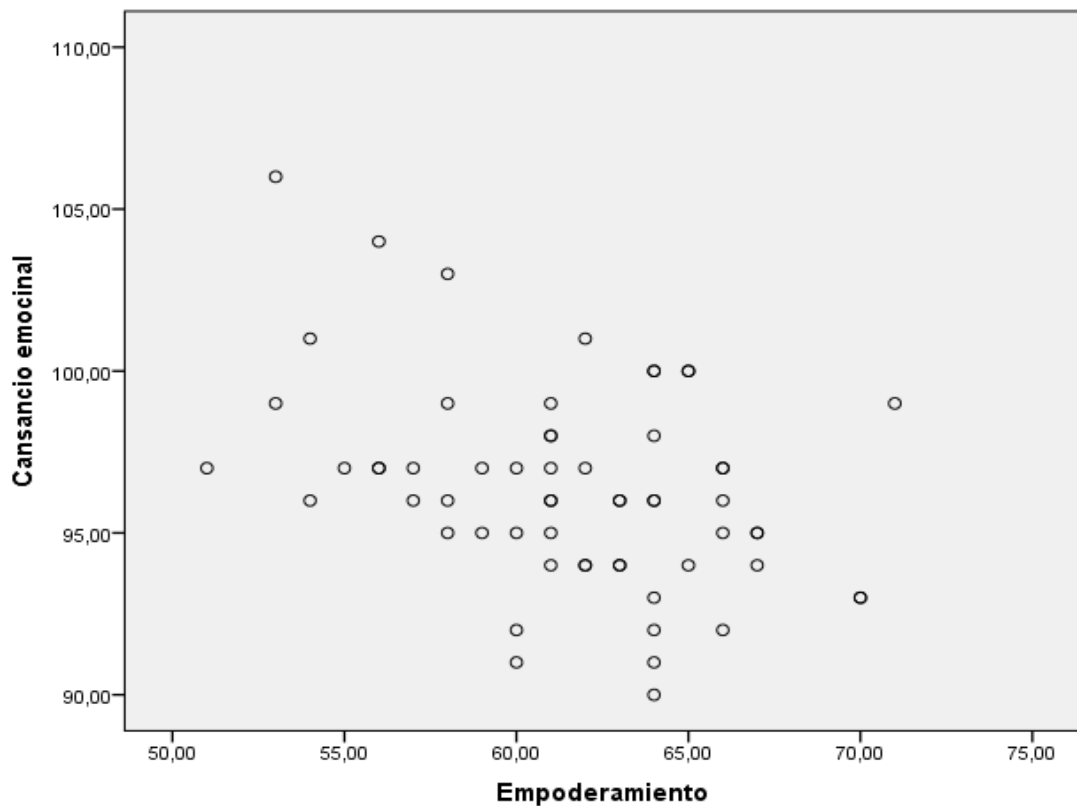
Elaboración propia.

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.
- d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

De acuerdo a la tabla 14, Pruebas de normalidad en la variable en Cansancio emocional, se muestra un resultado con un p-valor al ,001 mayor al 0.05, lo cual rechaza la hipótesis nula, se acepta: La distribución de la variable cansancio emocional difiere de la normal, por lo tanto, se aplicará el estadístico Spearman.



#### 4.4. Gráfica Correlacional



*Figura 14.* Cuadro de dispersión de la correlación entre empoderamiento y Cansancio emocional. Elaboración propia.

En la figura 14, se observa primero; los puntos de dispersión se encuentran bastante próximos y alineados a la recta de dispersión, segundo; dicha recta, se encuentra alineada de forma descendente, por lo cual podemos decir que, existe una correlación negativa e inversa entre las variables de empoderamiento y cansancio emocional.

#### 4.5. Estadístico apropiado para probar la hipótesis

El coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Si  $p$ -valor  $< 0.05$ , se rechaza el  $H_0$ , existe evidencia significativa para aceptar la hipótesis alterna.

#### 4.6. Contrastación de las Hipótesis

##### De la Hipótesis general:

$H_0$ : No existe relación significativa entre Empoderamiento y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

$H_a$ : Existe relación significativa entre Empoderamiento y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince -2014.

Tabla 15

*Descripción de las correlaciones entre las variables Empoderamiento y Cansancio emocional*

		Empoderamiento	Cansancio emocional
Rho de Spearman	Empoderamiento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,340**
		N	60
	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	-,340**
		Sig. (bilateral)	,008
		N	60

Elaboración propia.

**Contrastación:** Al realizar el análisis estadístico, arrojó una correlación  $r = -0,340$  que es moderada y un  $p$ -valor de 0.008, menor a 0.05, con lo cual, se rechaza la hipótesis nula, por ende, se acepta que existe relación significativa entre las variables Empoderamiento y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

### De la Hipótesis Específicas 1:

Ho: No Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a competencia y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

Ha: Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a competencia y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

Tabla 16

*Descripción de las correlaciones entre la dimensión Competencia y la variable Cansancio emocional*

			Competencia	Cansancio emocional
Rho de Spearman	Competencia	Coefficiente de correlación	1,000	-,296*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	60	60
	Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	-,296*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	60	60

Elaboración propia.

**Contrastación:** Al realizar el análisis estadístico, arrojó una correlación  $r = -0,296$  que es moderada y un p-valor de 0.022, menor a 0.05, con lo cual, no se rechaza la hipótesis nula.

## Contrastación de la hipótesis específica 2.

Ho: No Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a autonomía y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

Ha: Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a autonomía y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

Tabla 17

*Descripción de las correlaciones entre la dimensión Autonomía y la variable Cansancio emocional*

			Autonomía	Cansancio emocional
Rho de Spearman	Autonomía	Coeficiente de correlación	1,000	-,093
		Sig. (bilateral)	.	,481
		N	60	60
	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	-,093	1,000
		Sig. (bilateral)	,481	.
		N	60	60

Elaboración propia.

**Contrastación:** Al realizar el análisis estadístico, arrojó una correlación  $r = -0,093$  que es baja y un p-valor de 481, mayor a 0.05, con lo cual, no se rechaza la hipótesis nula.

### Contrastación de la hipótesis específica 3.

Ho: No Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a impacto y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

Ha: Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a impacto y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

Tabla 18

*Descripción de las correlaciones entre la dimensión Impacto y la variable Cansancio emocional.*

			Impacto	Cansancio emocional
Rho de Spearman	Impacto	Coeficiente de correlación	1,000	-,389**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	60	60
	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	-,389**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	60	60

Elaboración propia

**Contrastación:** Al realizar el análisis estadístico, arrojó una correlación  $r = -0,389$  que es moderada y un p-valor de 0.002, menor a 0.05, con lo cual, no se rechaza la hipótesis nula.

#### Contrastación de la hipótesis específica 4.

Ho: No Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a significado y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

Ha: Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a significado y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.

Tabla 19

*Descripción de las correlaciones entre la dimensión Significado y la variable Cansancio emocional.*

			Significado	Cansancio emocional
Rho de Spearman	Significado	Coeficiente de correlación	1,000	-,211
		Sig. (bilateral)	.	,106
		N	60	60
	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	-,211	1,000
		Sig. (bilateral)	,106	.
		N	60	60

Elaboración propia

**Contrastación:** Al realizar el análisis estadístico, arrojó una correlación  $r = -0,211$  que es baja y un p-valor de 0,106 mayor a 0.05, con lo cual, no se rechaza la hipótesis nula.

# **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

Los resultados que se han obtenido en la investigación con respecto al objetivo general Determinar la relación que existe entre Empoderamiento y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014 han sido favorables, ya que se acepta que existe relación significativa entre las variables de estudio con un estadístico de Spearman al  $-0,340$  que es moderada y un p-valor de  $0.008 < 0.05$ , con lo cual se rechaza la hipótesis nula, por ende, se acepta que existe relación significativa entre las variables Empoderamiento y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014. Dato que se corrobora con Ortiz (2008) en su tesis titulada “estrés y agotamiento emocional en el personal de enfermería que laboran en el área servicio del Centro Quirúrgico del Hospital Belén” se realizó un estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal relaciono al nivel estrés y agotamiento emocional en el personal de enfermería. La técnica que se utilizo para recolectar datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el inventario de Maslach (MBI) .Concluyendo que la mayoría de las enfermeras presenta un nivel de estrés relación al de agotamiento emocional 50% .En la dimensión de baja realización personal con 57%, despersonalización tiene el mismo número que la dimensión insatisfacción ,tanto para el nivel medio 44% como para el nivel bajo 44%, esto significa que existe un mismo número de afectados en la dimensión despersonalización y insatisfacción.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Spearman al  $-0,296$  que es moderada y un p-valor de  $0.022 < 0.05$ , con lo cual, no se rechaza la hipótesis nula, es decir, la Competencia se relaciona significativamente con la Cansancio emocional de la Municipalidad distrital de Lince - 2014, dato que ha sido corrobora por Canaval(1999) en su artículo científico titulada“Las propiedades psicométricas de una escala para medir la percepción del empoderamiento comunitario de las mujeres de la revista Colombia médica”, los resultados



mostraron que la escala confiable (coeficiente alfa de Cronbach = 0.755) y se encontró una correlación al -0.313 con el coeficiente de Spearman, con un p-valor al  $0.0015 < 0.05$  con lo cual probó que existe relación positiva moderada entre el competencia y el desempeño.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se realizó el análisis estadístico, arrojó una correlación  $r = -0,093$  que es baja y un p-valor de 481, mayor a 0.05, con lo cual, no se rechaza la hipótesis nula, es decir, la autonomía se relaciona significativamente con el Cansancio emocional de la Municipalidad distrital de Lince - 2014. Dato que se corrobora con Diaz (2009) realizó una investigación, llamada “el nivel de Empowerment en los colaboradores administrativos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo” Se observa que el valor tomado por el coeficiente de confiabilidad obtenido a través del Alpha de Cronbach es de 0.874, este valor indica que el instrumento es confiable, por ser  $< 0.70$ , que es el mínimo aceptable. Se muestra el resultado del Test KMO y prueba de Bartlett, con el cual se obtuvo una correlación de 0.715 este valor nos indica que estadísticamente el instrumento para determinar la magnitud del nivel de autonomía en el Empowerment Psicológico de los colaboradores administrativos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo es válido, ya que el KMO es  $> a 0.50$  que es el mínimo aceptado.

En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación, se encontró en el análisis estadístico, arrojó una correlación  $r = -0,389$  que es moderada y un p-valor de 0.002, menor a 0.05, con lo cual, no se rechaza la hipótesis nula, es decir, el impacto se relaciona significativamente con la Cansancio emocional de la Municipalidad distrital de Lince-2014, se corrobora que Malpartida (2016) procesaremos los datos que obtuvimos con la realización de la encuesta, que se realizaron en Tienda comercial Rivera de Huánuco la importancia del Empowerment y su influencia en el Desempeño Laboral, Respecto a la dimensión impacto, encontró una correlación al 0.475 con el coeficiente de Spearman, con un p-valor al  $0.042 < 0.05$  con lo cual probó

que existe una relación positiva moderada entre impacto y el desempeño laboral.

En cuanto al cuarto objetivo específico de la investigación, se realizó el análisis estadístico, Al realizar el análisis estadístico, arrojó una correlación  $r = -0,211$  que es baja y un p-valor de 0,106 mayor a 0.05, con lo cual, no se rechaza la hipótesis nula, es decir, la dimensión significado se relaciona significativamente con la Cansancio emocional de la Municipalidad distrital de Lince-2014. Este dato se puede corroborar con Portocarrero (2010) En su tesis titulada “Mujeres empoderadas pueden participar en el programas de apoyo social”, quien respecto a la dimensión significado, encontró una correlación al 0.524 con el coeficiente de Spearman, con un p-valor al  $0.0092 < 0.05$  con lo cual probó que existe una relación positiva moderada entre la significado y el grado de instrucción .

Finalmente esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones referentes al Empoderamiento y Cansancio emocional ya que estará al servicio de estudiantes, administradores y personas que deseen realizar estudios científicos de estas variables.

## **5.2. Conclusiones**

En relación al objetivo general, se concluye que existe una relación significativa entre Empoderamiento y Cansancio emocional de la Municipalidad distrital de Lince-2014.

En relación al primer objetivo específico, se concluye que existe una relación significativa entre la competencia y Cansancio emocional de la Municipalidad distrital de Lince-2014.

En relación al segundo objetivo específico, se concluye que existe una relación significativa entre la autonomía y Cansancio emocional de la Municipalidad distrital de Lince-2014.

En relación al tercer objetivo específico, se concluye que existe una relación significativa entre impacto y Cansancio emocional de la Municipalidad distrital de Lince-2014.

En relación al cuarto objetivo específico, se concluye que existe una relación significativa entre significado y Cansancio emocional de la Municipalidad distrital de Lince-2014.

### **5.3. Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados de investigación realizada se propone que la Municipalidad realice tome en cuenta los resultados de las evaluaciones hechas a sus colaboradores.

En las cuales se desarrollaran lo siguiente:

La Municipalidad debe adoptar técnicas de empoderamiento, que brinde rapidez y flexibilidad al realizar sus procesos administrativos, los subgerentes deben de sentirse comprometidos con la Municipalidad y con su personal para poder afrontar a diario el Cansancio emocional que puede generarse.

Se recomienda a los jefes de las diferentes áreas deben de fortalecer los canales de comunicación que existen entre su personal, para así mejorar las relaciones laborales.

Se recomienda a los colaboradores realizar pausas activas durante el día, realizando un estiramiento para liberar energía y tomando aire fresco en sus horas libre como en la del almuerzo que su trabajo, es importante que el personal sepa identificar los objetivos de la Municipalidad.

# **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **Libro**

Jofré, A (2000,26). *Empoderamiento, Ensayo de empoderamiento de enfermería.*

Miembros de la Revista de Salud Publica, (2008), *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior,* Medellín.

Portocarrero, C (2010).Empoderamiento en mujeres participantes y no participantes en organizaciones de apoyo social. *Revista psicológica*, 12, 237-256.

Wilson, T. (1996). *Manual del Empowerment: Cómo conseguir lo mejor de sus Colaboradores*, España, Ediciones Gestión 2000.

## **Libros electrónicos**

Canaval, G (1999). Propiedades psicométricas de una escala para medir percepción del empoderamiento comunitario en mujeres. *Revista Colombia médica*, 30(2), 69-73. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Desktop/125-366-1-PB.pdf>.

Fernández, P .y Berrios, P (2012).*Inteligencia emocional: 22 años de avance empíricos.*

Artículo Científico recuperado de:

[https://www.researchgate.net/profile/Pablo\\_FernandezBerrocal/publication/230887037Inteligencia\\_emocional\\_22\\_aos\\_de\\_avances\\_empricos/links/00b49528ded3e574f9000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Pablo_FernandezBerrocal/publication/230887037Inteligencia_emocional_22_aos_de_avances_empricos/links/00b49528ded3e574f9000000.pdf).

Mansilla, F (2016). El Síndrome de Fatiga Crónica: del modelo de susceptibilidad a la hipótesis de la cadena de estrés en el área laboral .*Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. Recuperado de:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S021157352003000200003](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S021157352003000200003)

Multidisciplinary Business Review (2014).*Modelo de regresión entre compromiso organizacional y empoderamiento psicológico en pequeñas y medianas empresas en Chile*.

Recuperado:

<http://www.asfae.cl/journalmbr/images/stories/pdf/2014Articulo01.pdf>.

Thomas, K y Velthouse, B. (1990).Cognitive elements of empowerment: An 'interpretative' model of intrinsic task motivation. *Academy of Management Review*,15,666-681.Recuperado:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316499003>.

## **Tesis**

Arias, O (2011).*El agotamiento profesional en trabajadores de la industria de la transformación*. (Tesis para obtener el grado de licenciado en administración).Universidad Veracruzana, Veracruz, México.

Batista, E. Cantillo, C. Meriño, G. Jaramillo, A y Cogollo, Z (2010). *Desgaste profesional y factores asociados en personal de enfermería Cartagena de servicios de urgencias*, Colombia.

# **ANEXOS**

# Anexo 1. Reporte Turniting final.

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

**Realidad problematica**

El empoderamiento se entiende en su sentido amplio como la expansión en libertad que tienen las personas para actuar y tomar decisiones sobre situaciones que los afecta a sí mismos y a su entorno, la cual busca dar cuenta de procesos que supone la transformación de las relaciones de poder que se construye a partir de cada logro colectivo que se alcanza y, para llegar a ello, cabe destacar la importancia de los procesos de autoformación como condición indispensable. Así como comenta:

**Jofré (2000) afirma:**

El empoderamiento es un proceso dinámico y continuo. Es una de las herramientas clave que las organizaciones inteligentes utilizan para el éxito es el cambio de los modelos mentales, que se entiende como los supuestos, generalizaciones e imágenes fuertemente arraigadas, que influyen en la forma cómo nosotros entendemos el mundo y cómo tomamos acciones (Pg.26).

**Larousse (1993) comenta:**

The right sidebar shows a 'Resumen de coincidencias' (Summary of matches) panel with a large '15%' similarity score. Below the score, a list of sources is shown:

Source	Similarity
1 repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	15%

The bottom status bar indicates 'Página: 1 de 55' and 'Número de palabras: 8551'. The Windows taskbar at the bottom shows the date '24/11/2017' and time '14:42'.



## Anexo 2. Constancia emitida por la Municipalidad



# CONSTANCIA

El que suscribe, Ing. **VICTOR ADRIAN ROMERO CARDENAS**, subgerente de Recursos Humanos de la Municipalidad de distrital Lince otorga la presente Constancia estudio de investigación a:

### **FABIOLA STEFANY ROJAS CHUQUICAHUANA**

Bachiller de la carrera de Administración de empresas de la universidad Autónoma del Perú, quien ha venido realizando su trabajo de investigación llamado "Empoderamiento y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince -2014", durante el año 2014.

La señorita **FABIOLA STEFANY ROJAS CHUQUICAHUANA** culmino su investigación a completa satisfacción y demostró en todo momento eficiencia, responsabilidad y buena formación académica

Se otorga este presente constancia para los fines que el interesado considere conveniente.

Lince, 30 de Noviembre 2017.

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE  
VICTOR ADRIAN ROMERO CARDENAS  
Subgerente de Recursos Humanos

  
Fabiola R.C.S

## Anexo 3. Instrumento sobre Empoderamiento y Cansancio emocional

Versión española del “Psychological Empowerment Instrument”

(Spreitzer, 1995).

A continuación, indique el grado en el que cada una de las siguientes condiciones de trabajo se da en su puesto de trabajo. Para ello, escriba el número correspondiente al final de cada frase teniendo en cuenta que 1 es poco/a y 5 es mucho/a.

	1	2	3	4	5
	Poco	Regular	Suficiente	Bastante	Mucho
Nº	ITEMS				
1	¿SE SIENTE LIBRE AL DECIR LO QUE OPINA?				
2	¿SU PUESTO DE TRABAJO CONTRIBUYE CON SU AUTOREALIZACION?				
3	¿SIENTE QUE TIENE LA CAPACIDAD DE REALIZAR SU TRABAJO?				
4	¿TIENE LA CAPACIDAD DE INFLUIR E INCENTIVAR CONOCIMIENTOS A TUS COMPAÑEROS?				
5	¿EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN SU TRABAJO DIARIO?				
6	¿CONSIDERA USTED QUE SU JEFE INFLUYE CON FACILIDAD ANTE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?				
7	¿SE SIENTE SEGURO DE SUS CAPACIDADES?				
8	¿CREES USTED QUE ES PARTE IMPORTANTE DE SU EQUIPO DE TRABAJO?				
9	¿SE SIENTE USTED SEGURO EN SU TRABAJO?				
10	¿SE SIENTE AUTONOMIA PARA REALIZAR SU TRABAJO?				
11	¿CREE USTED QUE AFRONTA LAS DIFICULTADES A LA HORA DE RESOLVER UN PROBLEMA?				
12	¿CUENTA CON AUTONOMIA PROFESIONAL EN MI AREA DE TRABAJO?				
13	¿SE SIENTE CAPAZ DE TOMAR DECISIONES EN SU TRABAJO?				
14	¿LAS DECISIONES QUE USTED TOMA EN EL TRABAJO, SE HACEN RESPETAR?				

15	¿LAS DECISIONES SON TOMADAS EN CUENTA POR SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO Y JEFES?					
16	¿CONSIDERA USTED QUE ES INDEPENDIENTE PARA DESARROLLAR SU TRABAJO EN EL AREA?					
17	¿EJERSO INFLUENCIA SOBRE MIS AUTORIDADES INMEDIATAS?					
18	¿MIS DECISIONES SON INFLUENCIADAS EN EL COMPORTAMIENTO DE LOS DEMÁS?					
19	¿CREO QUE MI TRABAJO NO INFLUYE POSITIVAMENTE SOBRE OTRAS PERSONAS?					
20	¿LA PRODUCTIVIDAD SE VE INFLUENCIADA POR SU TRABAJO?					
21	¿SU COMPORTAMIENTO INFLUYE EN EL DE OTROS?					
22	¿APOYA A SUS COMPAÑEROS CUANDO ELLOS LO NECESITAN?					
23	¿REQUIEREN SUS COMPAÑEROS DE SU APOYO CON FRECUENCIA?					
24	¿SE SIENTE CAPAZ DE DESENVOLVERSE ADECUADAMENTE EN EL TRABAJO?					
25	¿CUENTA CON CONTROL SOBRE LO QUE SUCEDE EN SU AREA DE TRABAJO?					
26	¿USTED PUEDE CONTROLAR LAS EMOCIONES DE SUS DEMÁS COMPAÑEROS, EN UNA SITUACIÓN LABORAL DIFÍCIL?					
27	¿PUEDE USTED CONTROLAR SUS EMOCIONES EN EL TRABAJO?					
28	¿POSEE USTED ESCUCHA RECEPTIVA POR LOS DEMAS?					
29	¿SIENTE USTED QUE SE PREOCUPAN POR INFORMARLE SU SITUACION ACTUAL EN LA EMPRESA?					
30	¿EL TRABAJO QUE REALIZO ES IMPORTANTE EN SU AREA?					
31	¿CONSIDERA USTED QUE LOS JEFES VALORAN SU TRABAJO?					
32	¿CONSIDERA USTED QUE SU ESFUERZO LABORAL ESTA BIEN REMUNERADO?					
33	¿CONSIDERA USTED QUE HAN CUMPLIDO CON LAS EXPECTATIVAS QUE TUVO AL INICIAR SU TRABAJO?					
34	¿LE OFRECEN OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO LABORAL?					
35	¿LE OFRECEN A USTED EL PAGO DE HORAS EXTRAS?					
36	¿CONSIDERA USTED QUE SU HORARIO DE TRABAJO ES DE SU AGRADO?					

## Escala de Cansancio Emocional para trabajadores

INSTRUCCIONES: Las siguientes afirmaciones son situaciones con las que algunos trabajadores se encuentran.

Marca con una X la intensidad que corresponda a tu situación.

5 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_

Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca

Nº	ITEMS	nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	¿CONSIDERA USTED QUE ESTAS TRABAJANDO DEMASIADO?	1	2	3	4	5
2	¿CONSIDERA USTED QUE SU TRABAJO ES UNA FUENTE SEGURA DE INGRESOS?	1	2	3	4	5
3	¿HA RECIBIDO ALGUN RECONOCIMIENTO POR PARTE DE SU JEFE?	1	2	3	4	5
4	¿RECIBE APOYO INMEDIATO DE SU JEFE EN UNA SITUACION DIFICIL DE RESOLVER?	1	2	3	4	5
5	¿LE CUESTA A USTED RESOLVER EFECTIVAMENTE LOS PROBLEMAS QUE SURGEN EN EL TRABAJO?	1	2	3	4	5
6	¿CONSIDERA USTED QUE ES NECESARIO EL APOYO DE ALGUNO DE SUS COMPAÑEROS PARA SOLUCIONAR ALGUN PROBLEMA?	1	2	3	4	5
7	¿CONSIDERA USTED QUE EL TRABAJO ABSORBE TODO SU TIEMPO?	1	2	3	4	5
8	¿SIENTE QUE NECESITA OTRO TRABAJO, DONDE PUEDA CUMPLIR OTRAS METAS?	1	2	3	4	5
9	¿CUENTAS CON LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA DESAROLLARTE PROFESIONALMENTE?	1	2	3	4	5
10	¿CONSIDERA USTED QUE MUESTRA PREDISPOCION PARA BRINDAR APOYO A MIS COMPAÑEROS?	1	2	3	4	5
11	¿SUS COMPAÑEROS LO APOYAN CUANDO ES NECESARIO QUE TRABAJE EN EQUIPO	1	2	3	4	5
12	¿CONSIDERA QUE LA ACTITUD DE SUS COMPAÑEROS INFLUYE EN EL TRABAJO EN EQUIPO?	1	2	3	4	5
13	¿CONSIDERA USTED, QUE LA EMPRESA CARECE DE INTERES HACIA SUS TRABAJADORES?	1	2	3	4	5
14	¿EL EXCESO DE TRABAJO ME ALEJA ME ALEJA DE MIS INTERESES PERSONALES?	1	2	3	4	5
15	¿LE PREOCUPA MUY POCO LO QUE OCURRE EN SU TRABAJO?	1	2	3	4	5
16	¿CREE USTED QUE SUS CAPACIDADES PROFESIONALES SON DE GRAN APOORTE AL AREA?	1	2	3	4	5
17	¿SE PROGRAMAN TAREAS DIARIAS CON PREVIA COORDINACION CON EL JEFE?	1	2	3	4	5
18	¿SE REALIZA EL TRABAJO SEGÚN LO PLANIFICARON?	1	2	3	4	5
19	¿ESTA FATIGA AFECTA DE FORMA IMPORTANTE EN SU CAPACIDAD AL REALIZAR SU TRABAJO DIARIO?	1	2	3	4	5
20	¿TIENE USTED UNA FATIGA QUE ANTES NO LA TENIA?	1	2	3	4	5
21	¿SE SIENTE USTED CANSADO AL FINAL CADA JORNADA LABORAL?	1	2	3	4	5
22	¿SUFRE USTED DE DOLORES DE CABEZA DURANTE EL DIA?	1	2	3	4	5
23	¿HAS CONSUMIDO MEDICAMENTO PARA TRANQUILIZAR EL DOLOR DE CABEZA?	1	2	3	4	5
24	¿EL DOLOR DE CABEZA LE IMPIDE PARTICIPAR EN CIERTAS ACTIVIDADES LABORALES?	1	2	3	4	5
25	¿SE CONSIDERA USTED SUFICIENTEMENTE VALIENTE COMO PARA ACEPTAR SUS ERRORES?	1	2	3	4	5
26	¿ACEPTA LA IDEA DE QUE CUALQUIER PERSONA PUEDE COMETER ERRORES DE CUALQUIER TIPO?	1	2	3	4	5
27	¿CONSIDERA USTED QUE COMETER ERRORES ES IMPORTANTE PARA EL PROCESO DE APRENDIZAJE?	1	2	3	4	5
28	¿EXISTE ESTRÉS EN SU AREA DE TRABAJO?	1	2	3	4	5
29	¿SE CONSIDERA USTED EMOCIONALMENTE AGOTADO POR SU TRABAJO?	1	2	3	4	5
30	¿CONSIDERA USTED IMPORTANTE CONTROLAR SUS EMOCIONES EN SU TRABAJO?	1	2	3	4	5





## Anexo 5.Ficha de validación de los instrumentos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Criterio de jueces

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre empoderamiento y cansancio emocional

**DIRIGIDO A:** Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Lince

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** VASQUEZ RUIZ SEGUNDO WILSON

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN INGENIERIA

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

  
FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 04  
MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: EMPODERAMIENTO Y CANSANCIO EMOCIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y RECOMENDACION		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
EMPODERAMIENTO	Competencia	• Confianza	¿Siente que tiene la capacidad de realizar su trabajo?																
		• Influencia	¿Considera usted que su jefe influye con facilidad ante sus compañeros de trabajo?																
		• Seguro de sus capacidades	¿Cree usted que es parte importante de su equipo de trabajo?																
	Autonomía	• Autonomo	¿Cree usted que afronta las dificultades a la hora de resolver un problema?																
	Impacto	• Decidir	¿Las decisiones que usted toma en el trabajo, se hacen respetar?																
Significado	• Independencia	¿Influencia sobre sus autoridades inmediatas?																	
Significado	• Influencia	¿La productividad se ve influenciada por su trabajo?																	
Significado	• Habilidades	¿Se siente capaz de desenvolverse adecuadamente en el trabajo?																	
Significado	• Control	¿Puede usted controlar sus acciones en el trabajo?																	
Significado	• Importancia de trabajo	¿El trabajo que realiza es importante en su área?																	
Significado	• Significado personal	¿Considera usted que los jefes valoran su trabajo?																	
Significado	• Oportunidad	¿Le ofrecen oportunidades de crecimiento laboral?																	



CALIDAD DE ATENCION															
Valoración del cliente	• Percepción	¿En qué medida percibe Ud. que se brinda una buena calidad de atención?													
	• Ética	¿En qué medida percibe Ud. que la ética del restaurant guarda congruencia, entre lo prometido y lo realizado?													
	• Trato personalizado	¿En qué medida percibe Ud. que el trato personalizado que se brinda es óptimo?													
Satisfacción de necesidades	• Habilidades sociales	¿En qué medida percibe Ud. que los colaboradores del restaurant poseen un buen manejo de las habilidades sociales y blandas?													
	• Reducción en el tiempo de atención	¿En qué medida el camarero(a) procura inmediatez en el servicio, tratando de que Ud. tenga una reducción en el tiempo de atención?													
	• Sentirse bienvenido	¿En qué medida percibe que los colaboradores procuran hacerle sentir bienvenido, demostrando empatía y manteniendo una actitud positiva para con Ud.?													
Eficacia	• Ser comprendido	¿En qué medida percibe Ud. que es comprendido por los colaboradores del restaurant cuando realiza consultas de información, aunque no estén relacionados con el servicio del restaurant?													
	• Sentirse importante	¿En qué medida percibe Ud. que es importante para el restaurant?													
	• Iniciativa	¿En qué medida percibe que los colaboradores poseen iniciativa y son acomodados para con Ud.?													
Eficacia	• Meta	¿En qué medida percibe Ud. que los colaboradores tienen como meta atenderlo bien?													
	• Responsabilidades	¿En qué medida el camarero(a) responsable de cada mesa, presta atención continua al cliente?													
	• Desempeño	¿En qué medida el desempeño de los colaboradores es óptimo?													

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

## Anexo 6. Matriz de consistencia

### Matriz Consistencia

Título : "Empoderamiento y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014"

Problema	Objetivo	Hipotesis	Variable e Indicadores			
<b>Problema General :</b>	<b>Objetivo General :</b>	<b>Hipotesis General :</b>	<b>Empoderamiento</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	
¿Qué relación existe entre empoderamiento y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014?	Determinar la relación que existe entre Empoderamiento y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.	Existe relación significativa entre Empoderamiento y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014	Competencia	Confianza Influencia Seguro de sus capacidades	<b>Escala de Likert.</b>  1.Nunca 2.Casi nunca 3.Aveces 4.Casi siempre 5.Siempre	
			Autonomia	Autonomo Decidir Independencia		
			Impacto	Influencir Habilidades Control		
			Significado	Importancia de trabajo Significado Personal Oportunidad		
<b>Problema Especifico:</b>	<b>Objetivo Especifico:</b>	<b>Hipotesis Especificas:</b>	<b>Cansancio emocional</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	
*¿Cuál es la relación entre Empoderamiento en cuanto a competencia y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014?	*Determinar la relación que existe entre Empoderamiento en cuanto a competencia y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.	*Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a competencia y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.	Insatisfaccion	Abandono de trabajo Problema Busqueda de nuevo trabajo	<b>Escala de Likert.</b>  1.Poco 2.Regular 3.Suficiente 4.Bastante 5.Mucho	
*¿Cuál es la relación entre Empoderamiento en cuanto a autonomía y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014?	*Determinar la relación que existe entre Empoderamiento en cuanto a autonomía y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.	*Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a autonomía y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.		Relaciones on compañeros		Apoyo entre compañeros Interes Trabajo en coordinacion
*¿Cuál es la relación entre Empoderamiento en cuanto a impacto y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014?	*Determinar la relación que existe entre Empoderamiento en cuanto a impacto y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.	*Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a impacto y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince - 2014.		Tension Fisica		Fatiga Dolor de cabeza
*¿Cuál es la relación entre Empoderamiento en cuanto a significado y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014?	*Determinar la relación que existe entre Empoderamiento en cuanto a significado y cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.	*Existe relación significativa entre Empoderamiento en cuanto a significado y Cansancio emocional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lince-2014.		Afrontamiento Emocional		Errores Estado de animo