

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
SERVIDORES JUDICIALES DE REGIMEN 728 DE LA CORTE
SUPERIOR DE JUSTICIA PUNO 2017**

PRESENTADA POR:

Bach. SYNTHIA SHANERY RAMOS PERCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

TESIS

ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES
JUDICIALES DE RÉGIMEN 728 DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA PUNO

2017

PRESENTADA POR:

Bach. SYNTHIA SHANERY RAMOS PERCA



PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Fecha de Sustentación: 11 de octubre de 2018

APROBADA POR:

PRESIDENTE

:

Dr. Juan Isidoro Gómez Palomino

PRIMER MIEMBRO

:

Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dra. Vilma Miguelina Bohórquez García

DIRECTOR / ASESOR

:

Dra. Georgina Alejandrina Pinto Sotelo

Área : Desarrollo humano y calidad de vida

Tema : Problemas y políticas sociales

DEDICATORIA

A Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante los problemas, enseñándome a encarar las adversidades y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis padres, por ser el pilar fundamental, me han dado todo lo que soy como persona, en toda mi educación, tanto académica como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo ha sido posible gracias a ellos.

Bach. Synthia Shanery Ramos Perca

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano, mi alma mater, en el que pude formarme profesionalmente, y que hoy pongo en práctica, así mismo a la Facultad de Trabajo Social, en el que me impartieron conocimiento durante 5 años de estudio, a través de mis queridos docentes.

A la Corte Superior de Justicia de Puno por haberme permitido realizar mi investigación y haber formado parte del espacio en el que realice una experiencia profesional.

Mis más sinceros agradecimientos a mi directora de tesis Dra. Georgina Alejandrina Pinto Sotelo, por su esfuerzo y dedicación al compartir sus conocimientos, orientar mi trabajo con sugerencias oportunas; ser comprensiva, paciente y motivarme en todo el proceso de la culminación de mi tesis.

Así mismo, doy gracias al presidente, Dr. Juan Isidoro Gómez Palomino y a mis dos miembros Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte, Dra. Vilma Miguelina Bohórquez García, por sus opiniones y aportes que fueron fundamentales para la investigación realizada. De la misma forma a mis padres y familiares por brindarme su apoyo constante.

Bach. Synthia Shanery Ramos Perca

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS.....	10
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. PREGUNTA GENERAL:.....	17
1.2.2. PREGUNTAS ESPECÍFICAS:	17
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	18
1.4.2. ESTRATEGIAS:.....	19
1.4.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA	20
1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL	21
1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	21
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL	22
2.1.2. A NIVEL NACIONAL	25
2.1.3. A NIVEL LOCAL.....	28
2.2. MARCO TEÓRICO	32

2.2.1. ESTRÉS	32
2.2.2. FASES DEL ESTRÉS.....	35
2.2.3. ESTRÉS LABORAL	37
2.2.4. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL	39
2.2.5. FUENTES DEL ESTRÉS LABORAL	41
2.2.6. FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL	44
2.2.7. EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL	46
2.2.8. TEORIAS DEL ESTRÉS	47
2.2.9. DESEMPEÑO LABORAL.....	49
2.2.10.FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL.....	51
2.2.11. EFICACIA LABORAL	52
2.2.12. COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	54
III. MATERIALES Y MÉTODOS	56
3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	56
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	56
3.5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	57
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	59
3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS	60
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	64
4.1. RESULTADOS A NIVEL DE LA VARIABLE X: ESTRÉS LABORAL	64
4.1.1. DIMENSIÓN 01: TIPOS DE ESTRÉS LABORAL	65
4.1.2. DIMENSIÓN 02: FUENTES DE ESTRÉS LABORAL.....	69
4.2. RESULTADOS A NIVEL DE LA VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL.....	71
4.2.1. DIMENSIÓN 01: EFICACIA LABORAL.....	72
4.2.2. DIMENSIÓN 02: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	75

4.3. PRUEBAS DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS	78
4.3.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL	78
4.3.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	81
4.3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:	83
V. CONCLUSIONES	87
VI. RECOMENDACIONES	89
VII. REFERENCIAS	90
ANEXOS	96

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Estructura orgánica de la Corte Superior de Justicia de Puno	20
FIGURA 2. Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia. Puno. 2017.....	80
FIGURA 3. Relación entre los tipos de estrés laboral con el desempeño de los servidores judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno. 2017.....	82
FIGURA 4. Relación entre las fuentes del estrés laboral con el desempeño de los servidores judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno. 2017..	85

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Valores del coeficiente de correlación	63
TABLA 2. Tipos de estrés laboral que presentan los servidores judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno, periodo 2017.	65
TABLA 3. Fuentes de estrés laboral que presentan los servidores judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno, periodo 2017.	69
TABLA 4. Eficacia laboral que presentan los servidores judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno, periodo 2017.....	72
TABLA 5. Compromiso organizacional que presentan los servidores judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno, periodo 2017.....	75
TABLA 6. Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia Puno. 2017.....	79
TABLA 7. Relación entre los tipos de estrés laboral con el desempeño de los servidores judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno. 2017.....	82
TABLA 8. Relación entre las fuentes del estrés laboral con el desempeño de los servidores judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno. 2017..	84

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

MIMP : Ministerios de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

OIT : Organización Internacional de Trabajo

OMS : Organización Mundial de la Salud

PBI : Producto Bruto Interno

SGA : Síndrome General de Adaptación

RESUMEN

La investigación denominada: “Estrés laboral y Desempeño laboral de los servidores judiciales de régimen 728 de la Corte Superior de Justicia. Puno 2017”, tiene como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores judiciales del Régimen 728, y como hipótesis general comprobar la relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral en los servidores judiciales del régimen 728.

La metodología de investigación está enmarcada en el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal; método hipotético deductivo; es una investigación de tipo básica, con alcance descriptivo correlacional. La población estuvo determinada por 127 servidores judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno, siendo la muestra de estudio de 56 servidores judiciales del régimen 728; como instrumento se utilizó la escala de Likert para las variables de estudio; el procesamiento estadístico de los resultados se efectuó utilizando el paquete estadístico SPSS 22.0; y el estadígrafo de muestra Rho. Spearman.

Los principales resultados; permiten observar que el 39% de servidores judiciales manifiestan que a veces les cuesta mantener la concentración en el trabajo eso evidencia una presencia de estrés episódico, asimismo que 48% de la población, indican que la distribución de tareas siempre exige una mayor dedicación y productividad, por otro lado, el 70% de personal consideran que siempre se esfuerzan por superar los objetivos deseados por la institución.

Palabras Claves: Desempeño laboral, eficacia laboral, estrés laboral.

ABSTRACT

The present investigation denominated: "Labor stress and labor performance of the judicial servants of regime 728 of the Superior Court of Justice. Puno 2017 ", has as its general objective: Determine the relationship between work stress and job performance in the judicial servants of the Regime 728, and as a general hypothesis verify the relationship between the variables work stress and job performance in the judicial servants of the 728 regime.

The research methodology is framed in the quantitative approach, of non-experimental cross-sectional design; hypothetical deductive method; it is a basic type investigation, with correlational descriptive scope. The population was determined by 127 judicial servants of the regime 728 of the Superior Court of Justice of Puno, being the sample of study of 56 judicial servants of the 728 regime; As an instrument, the Likert scale was used for the study variables; the statistical processing of the results was carried out using the statistical package SPSS 22.0; and the sample statistic Rho. Spearman

The main results; They allow us to observe that 39% of judicial servants state that sometimes it is difficult for them to maintain concentration at work, which shows a presence of episodic stress, as well as that 48% of the population indicate that the distribution of tasks always requires greater dedication and productivity on the other hand, 70% of staff consider that they always strive to exceed the objectives desired by the institution.

Keywords: Work performance, work efficiency, work stress.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el estrés se ha convertido en uno de los problemas más graves en las instituciones, este es un fenómeno cada vez más frecuente que afecta el entorno donde viven y laboran las personas, al conocer la demanda dentro del trabajo cada vez cambia y las exigencias se hacen más fuertes generando diversas consecuencias que afectan no solo a las personas sino también a la organización, siendo una de las más resaltantes su impacto sobre el desempeño laboral de los servidores. Además, no solo afecta a la salud, ya que impacta también en la economía, así lo determinan los datos de la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2015) muestra que esta situación representa pérdidas entre 0.5 y 3.5 por ciento del Producto Bruto Interno (PBI) de los países.

El Perú no es ajeno a ello, según la última encuesta del Instituto de Integración (2015) realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del país se llegó a la conclusión que; seis de cada 10 peruanos señalan que su vida ha sido estresante en el último año, siendo las mujeres (63%) quienes reportan mayor nivel de estrés que los hombres (52%). En consecuencia, es importante desglosar los resultados en base a estas variables. La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los servidores judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno. 2017.

La presente investigación tiene siete ítems, las que a continuación se presentan:

En el Ítem I: se presenta la introducción de la investigación, el planteamiento del problema, donde se identifica la formulación del problema, objetivo general, específicos e hipótesis general y específicos como sirvieron como guía al trabajo de investigación.

En el Ítem II: se desarrolla la Revisión de Literatura donde se señalan los antecedentes y las referencias teóricas que se utilizó como base del trabajo de investigación

En el Ítem III: en este apartado se presentan los Materiales y Métodos en donde se plantea el tipo, método, diseño, alcance y población de la investigación.

En el Ítem IV: se muestran los Resultados y Discusión se expresan en forma de tablas con su respectivo análisis interpretativo. Seguidamente en los últimos tres ítems se tienen las conclusiones, recomendaciones y referencias.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y Desempeño laboral de los servidores judiciales de régimen 728 de la Corte Superior de Justicia. Puno 2017”. Abordó aspectos relacionados a las variables de estudio.

Hoy en día las relaciones laborales sugieren un cambio constante en las sociedades, por ello las organizaciones, instituciones son algo más que la simple suma de sus partes ahora exige considerarlas como sistemas complejos debido al alto nivel de integración y complejidad. En la actualidad las organizaciones e instituciones están inmersas en un medio muy inestable debido a factores como el rápido desarrollo de la tecnología, la expansión y a los rápidos cambios en el ámbito social, económico y político. Por ende, el interés por el estrés se ha convertido en algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud. De allí que uno de los grandes problemas a la salud en el siglo XXI es el estrés que perjudica al trabajador y a la organización.

El estrés laboral es considerado común en las comunidades modernas, en las que el constante aumento de presión en el ambiente de trabajo puede ocasionar daños graves en el trabajador que no solo afectan a su fuerza y vitalidad, sino también que esto repercute a su ambiente más cercano. Por otra parte, Rodríguez, (2013) señala que el estrés no es más que un conjunto de reacciones que sufre el organismo en una situación determinada y es experimentada por la mayoría de las personas en mayor o en menor grado dando lugar a una respuesta de tensión o presión. Dicho estrés es originado, tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, que implica un apremio o exigencia sobre el organismo. Desde otro enfoque García (2002), considera al estrés como uno de los riesgos emergentes más importantes y uno de los desafíos para la seguridad y la salud que deben enfrentar las organizaciones.

Conforme a las concepciones de los autores, se puede considerar que ello se relaciona con desempeño laboral de los servidores, un aporte importante de la variable de estudio, pues es la manera de como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad lo cual puede provocar estrés si no es cumplido en el tiempo asignado. En este punto cabe señalar que es desempeño laboral se vincula con la institución debido que a diario las exigencias a los trabajadores son mayores. Entendiendo al desempeño laboral según Gonzales (2014) como el resultado de productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

En la Corte Superior de Justicia de Puno el lugar donde se lleva a cabo la investigación se visualiza el estrés vinculado a la alta carga procesal con apoyo logístico

insuficiente, que los obliga a un constante esfuerzo de alcance de metas profesionales por límites de tiempo, además de ello la presión social ejercida por la opinión pública y los abogados litigantes, ante los cuales en muchos casos se sientes sin poder de acción, las tensiones vinculadas con la superación profesional y la estabilidad en el cargo lo que implica cese en sus labores y un futuro incierto. En este apartado cabe mencionar que la población de estudio quienes pertenece al régimen laboral 728 en su mayoría brindan servicios como ejecutivos, especialistas y de apoyo según la clasificación de servidores públicos, de esta forma se logra organizar en razón de su formación, capacitación y experiencia pues el objetivo del Decreto Legislativo 728 es atraer personal calificado a determinadas entidades públicas para flexibilizar el marco legal y permitir un mayor acceso al trabajo.

Otro aspecto vinculante con las variables de estudio es el trato que reciben de parte de sus superiores, pues la percepción que se maneja es poco reconocimiento institucional al mérito de sus esfuerzos y a una ausencia de mecanismos de soporte emocional en momentos difíciles. Todo ello implica una alta relación con el estrés laboral y por lo tanto una relación con el desempeño de su labor profesional.

De esa forma radica la importancia de la presente investigación relacionada con el estrés laboral, su atención y administración tanto en el ámbito laboral como organizacional más imperante con el desempeño laboral de los Servidores judiciales de régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PREGUNTA GENERAL:

- ¿En qué medida el estrés laboral guarda relación con el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017?

1.2.2. PREGUNTAS ESPECÍFICAS:

- ¿En qué medida los tipos de estrés laboral guarda relación con desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017?
- ¿En qué medida las fuentes del estrés laboral guarda relación con desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la relación entre los tipos de estrés laboral con desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017.
- Establecer la relación entre las fuentes del estrés laboral con desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017.

1.4. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

El Poder Judicial en su ejercicio funcional es autónomo en lo político, administrativo, económico, disciplinario e independiente en lo jurisdiccional, con sujeción a la Constitución. El Poder Judicial es, de acuerdo a la Constitución y las leyes, la institución encargada de administrar justicia a través de sus órganos jerárquicos que son los Juzgados de Paz no Letrados, los Juzgados de Paz Letrados, las Cortes Superiores y la Corte Suprema de Justicia de la República. El funcionamiento del Poder Judicial se rige por la Ley Orgánica del Poder Judicial que establece su estructura orgánica y precisa sus funciones.

La Corte Superior de Justicia de Puno – Poder Judicial es una institución Pública, dedicada al sector de Actividades De La Administración Pública En General, premunidos de valores ético y culturales como soporte del desarrollo nacional y de la región andina contando con sedes en diversos distritos de la región de Puno.

1.4.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Visión

“Institución autónoma con vocación de servicio; que enfrente los desafíos del futuro con magistrados comprometidos con el proceso de cambio, transformación y modernidad; que se traduzca en seguridad jurídica e inspire plena confianza en la ciudadanía, contando para ello con un adecuado soporte administrativo y tecnológico”.

Misión

"Administrar Justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, con arreglo a la Constitución y a las leyes, garantizando la seguridad jurídica y la tutela jurisdiccional,

para contribuir al estado de derecho, al mantenimiento de la paz social y al desarrollo nacional"

1.4.2. ESTRATEGIAS:

Priorizar

- El acceso a la justicia
- La confianza en el sistema judicial
- Racionalizar la inversión de los recursos a utilizarse en el proceso.

Modernizar la estructura del Poder Judicial con las siguientes acciones:

- Romper con los paradigmas tradicionales
- Orientar la institución al servicio del ciudadano
- Buscar el equilibrio entre la oferta y la demanda de los servicios judiciales.

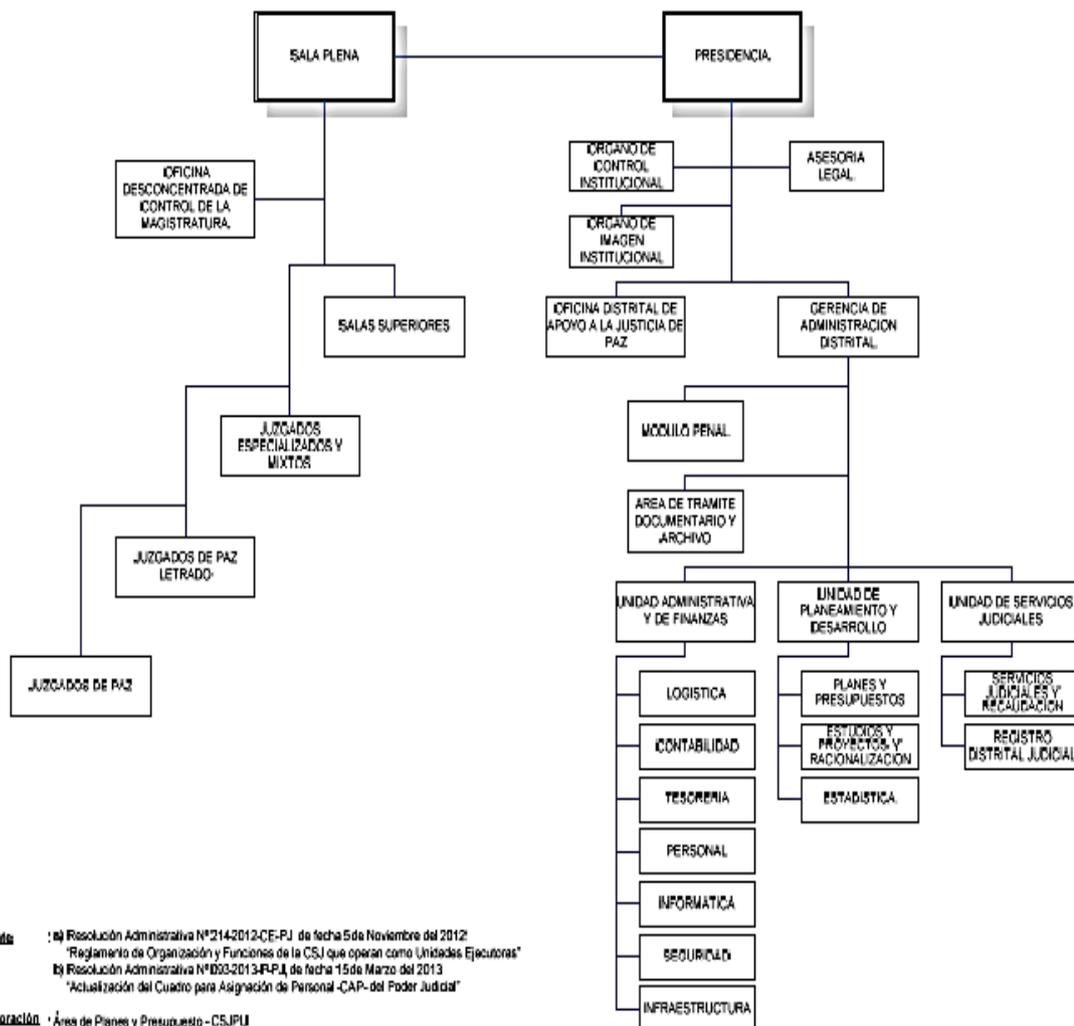
Promover el incremento de la productividad a través de:

- La sistematización de los procesos y procedimientos
- La racionalización de los recursos humanos
- La permanente capacitación y evaluación.

1.4.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA

FIGURA 1

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO



1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

- Existe relación significativa del estrés laboral y el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017.

1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe relación significativa entre los tipos de estrés laboral con desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017.
- Existe relación significativa entre las fuentes del estrés laboral con desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Álvarez (2015) en la investigación titulada: “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo Universitario Público”, realizada en Maracay, Venezuela, plantea como objetivo general: Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional. Formula como Hipótesis Existes relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional. Se utilizó una muestra para una población de 40 trabajadores de un total de 99 trabajadores. Es una investigación de tipo correlacional de corte transversal, para lo cual tomó una muestra de tipo probabilística intencional. Llega entre otras a la conclusión:

Existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de 0,662.; en cuanto a los estresores demuestra que territorio organizacional y falta de cohesión, estresores organizacional y grupal respectivamente, son percibidos por los trabajadores administrativos como fuentes de estrés laboral, mientras que el clima organizacional, la influencia del líder y la tecnología son factores que se ubican en un nivel intermedio. (p. 89)

Ávila (2015) su investigación denominada “El estrés laboral afecta al clima organizacional en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador”

realizada en Ecuador. Plantea como objetivo general: analizar como el estrés laboral afecta el clima organizacional en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales y como hipótesis: los niveles de estrés laboral afectan la calidad del clima organizacional del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales. La población estuvo conformada por el universo de la población conformada por directivos y trabajadores siendo un total de 30. El tipo de investigación propuesta es descriptiva, correlacional y explicativa. Llega entre otras a la conclusión:

Los resultados sugieren bajos niveles de estrés laboral y ello se relaciona directamente con la calificación positiva que los trabajadores hacen del clima organizacional, que lo ubican en niveles muy positivos. El nivel de estrés laboral presente en los servidores públicos del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador se ubica en un nivel bajo y manejable afectando al clima organizacional de manera positiva debido a que la percepción de los servidores públicos respecto al mismo es favorable. (p. 46)

Bedoya (2012) en la investigación titulada “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador”. Realizada en Quito Ecuador. Plantea como objetivo general: Establecer una relación directa (de existir) entre el estrés laboral y el bajo rendimiento laboral del área de Zona Primaria de la empresa pública Correos del Ecuador. Formula como Hipótesis: El estrés laboral influye en el desempeño laboral de los servidores en el área denominada como Zona Primaria de la empresa pública Correos del Ecuador. Se trabajó con el 100% de la Población, los trabajadores del área llamada Zona Primaria de la empresa pública Correos del Ecuador. Es una investigación de tipo correlación. Llega entre otras a la conclusión:

El estrés laboral generado por los altos niveles inadecuados de los factores psicosociales influye en el desempeño de los trabajadores. Se demostró además que el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa. (p. 69)

Gonzales (2014), en su investigación titulada “Estrés y Desempeño Laboral” realizada en Quetzaltenango, Guatemala, plantea como objetivo general: Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. formula como hipótesis: Existe una relación estadísticamente significativa con un nivel alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. El número de población estuvo conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años las cuales están divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. Es una investigación de tipo correlacional la cual permitirá elaborar conclusiones sobre el fenómeno investigado o el problema que se resuelve. Llega entre otras a la conclusión:

El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. (p. 71)

Sánchez (2009) en la investigación realizada “el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa “Sualupell Curtiduría Suárez S.A.” en la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009”, realizada en Ambato Ecuador, formula como objetivo general: Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores

de la empresa Sualupell Curtiduría Suárez S.A. en la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009, y como hipótesis: El estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sualupell Curtiduría Suárez S.A. El universo de estudio de la presente investigación está conformado por directivos y trabajadores de la empresa que son 40. La investigación se desarrolló dentro del paradigma crítico propositivo porque diagnóstica, analiza la situación actual del problema para proponer una solución al problema existente y cumplir con el aspecto propositivo que va más allá del diagnóstico y el análisis. Llega entre otras a la conclusión:

El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos. (p. 85)

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

Aquino, Ulpiano, y Vega (2017) en su investigación denominada “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017”. Realizada en Huanoco. Plantea como objetivo General: Identificar cual es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, formula como hipótesis: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017. El nivel de la investigación fue descriptivo- correlacional. Llega entre otras a la conclusión:

Existe una relación inversa de grado alto y significativo con una correlación de Spearman entre el estrés laboral y el desempeño de los Trabajadores Administrativos de la Corte superior de Justicia de Huánuco, la repetitividad de

funciones, sobrecarga de tareas y horas extras no remuneradas son factores que conlleva a tener estrés, estos se relacionan de manera directa con el desempeño de los trabajadores. (p. 136)

Chávez (2016), en la investigación: “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015.” realizado en Tacna, plantea como objetivo general: Establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015. Así mismo formula como hipótesis general: El estrés laboral afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015. La población la conforman los trabajadores administrativos del área comercial de ELECTROSUR S.A. Se trata entonces de una población limitada. Contando esta área con 32 trabajadores abarcando administrativos y operativos. Es una investigación de tipo básica o pura, el nivel de investigación es descriptiva correlacional; de diseño no experimental. entre otros llega a la conclusión:

Señala que se establece el efecto del Estrés Laboral en el Desempeño, al mismo tiempo mediante el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson se pudo establecer que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño. (p. 109)

Díaz, y Gaviria, (2013) en la investigación titulada “Estrés Laboral y su relación con el Desempeño Profesional en el personal de Enfermería del Hospital II-2 Tarapoto”, realizada en Trapoto San Martín, plantea como Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería

del Hospital II-2. Formula como Hipótesis: Se encuentra relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2. La población estuvo conformada por 60 enfermeros(as) que trabajan en los servicios medicina, pediatría, cirugía, gineco-obstetricia y emergencia del Hospital II-2 Tarapoto. Es una investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo. Entre otros llega a la conclusión:

No se encuentra relación significativa entre los factores sociodemográficos como son: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral, siendo $p > 0.005$, lo cual indica que estos resultados no son significativos; El 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral. (p. 57)

Miranda (2016), en su investigación denominada “El estrés laboral y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores del poder judicial sede Moyobamba – período 2016”, realizada en Moyobamba San Martín, tuvo como objetivo general: Evaluar el estrés laboral y establecer su efecto en el Desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial, y como hipótesis: El estrés laboral afecta positivamente y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial sede Moyobamba. La muestra de la población fue de 38 colaboradores del Poder Judicial. La muestra estuvo conformada por 78 trabajadores pertenecientes al personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua. El diseño de investigación corresponde a una Descriptiva Correlacional. Llega entre otras a la conclusión

Mediante el análisis de la variable estrés laboral que el 38% tiene un nivel Alto de estrés laboral en los colaboradores del poder judicial, mientras que la variable

desempeño laboral muestra que un 64% tiene un nivel bajo del desempeño laboral de los colaboradores del poder judicial. (p. 50)

Villegas (2016) en la investigación titulada “Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016”. Realizada en Moquegua, planteo como objetivo general: Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto y como hipótesis: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto. Se trata de una investigación aplicada que busca medir el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Entre otras llega a la conclusión:

Concluye existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016, es decir, a menos estrés laboral, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo. (p. 85)

2.1.3. A NIVEL LOCAL

Apaza, (2017) en la investigación titulada “Impacto del estrés en el rendimiento académico en los estudiantes de la escuela profesional de odontología del primero al sexto semestre académico de la UNA-PUNO, 2017-II”. Realizada en Puno. Propone como objetivo general: Determinar el impacto del estrés en el rendimiento académico en los estudiantes de la Escuela Profesional de Odontología y como hipótesis: El estrés tiene un impacto en el rendimiento académico en los estudiantes de la Escuela Profesional de Odontología. La población estuvo conformada por 169 estudiantes del primero al sexto semestre matriculados de la Escuela Profesional de Odontología. La investigación es de

tipo descriptivo, observacional, porque va a describir los datos y características de la población de estudio. Llega entre otros a la conclusión:

La existencia de impacto del estrés en el rendimiento académico en estudiantes de la Escuela Profesional de Odontología de la UNA-PUNO, 2017-II, los estudiantes que rara vez presentaron estrés se ubican en logro esperado (48.62%), estudiantes con casi siempre manifestaciones de estrés se ubicaron en inicio de aprendizaje (1.83%). (p. 63)

Laura, (2016), en su investigación denominada “Incentivos Laborales y Nivel de Desempeño de los Trabajadores operativos de la empresa Compartamos Financiera s.a.” realizada en Puno. Se plantea como Objetivo General: Determinar la relación existente entre los incentivos laborales percibidos y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores operativos de la empresa “Compartamos Financiera S.A.”. Formula como Hipótesis: Los incentivos empleadas por la empresa Compartamos Financiera S.A. tiene una relación directa con el nivel de desempeño laboral de sus trabajadores operativos. La población del trabajo de investigación, está conformada por todos los trabajadores de la empresa “Compartamos Financiera S.A. - Agencia Puno”, los cuales son un total de 56 trabajadores activos. El tipo de investigación corresponde al diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. Llega entre otros a la conclusión:

El análisis de la dimensión de los incentivos cualitativos permite concluir que existe una relación directa (correlación positiva alta) según el coeficiente de Pearson, entre los incentivos cualitativos y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores operativos de la empresa Compartamos Financiera S.A. Agencia Puno, ya que un gran porcentaje de los mismos consideran que los incentivos que perciben se encuentran entre un nivel medio - alto. Estos resultados muestran que los programas

de incentivos cualitativos como son: laborales, recreativos, educativos y sociales; tienen un nivel de importancia igual que los incentivos cuantitativos, ya que para los trabajadores es tan importante que la empresa les reconozca la labor en su área de trabajo como la remuneración económica. (p. 116)

Quispe, (2016) en trabajo de investigación denominada “El estrés laboral en la productividad de los Trabajadores del banco internacional del Perú S.A.A. – Interbank Juliaca, periodo 2016”. Universidad Nacional del Altiplano. Plantea como Objetivo General: Analizar el estrés laboral en la productividad de los trabajadores del Banco Internacional del Perú y como hipótesis: Existe estrés laboral y una deficiente productividad en los trabajadores del Banco Internacional del Perú. Tuvo como población universo a todos los trabajadores de la tienda Interbank Juliaca, conformada por 25 trabajadores. El tipo de investigación es de tipo descriptivo, debido a que permite analizar el estrés laboral y la productividad. Llega entre otros a la conclusión:

Se ha identificado un nivel de estrés alto en los trabajadores del Banco Interbank Juliaca, respecto a situaciones estresantes con un 64%, siendo los factores que influyen con un porcentaje alto “presión en el trabajo” y “ámbito de trabajo” y ratificando que el nivel de productividad es deficiente en los últimos trimestres con un 37%. Siendo así el estrés una problemática que está afectando a los trabajadores, donde se determinó que los factores relacionados al estrés laboral generan una deficiente productividad. (p. 141)

Ticona, (2015) en la investigación titulada “El Estrés y el Rendimiento Laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Taraco”. Universidad Nacional del Altiplano. Formula como Objetivo General: Determinar el estrés y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco,

periodo 2015. Plantea como hipótesis: Existe estrés en los trabajadores que influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco. La población es el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco en el año 2015. La muestra elegida para la presente investigación es la no probabilística ya que ha sido elegido de manera intencional o arbitraria que está conformado por 20 personas. La investigación es de tipo descriptiva debido a que se busca conocer de qué manera influye el estrés en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco. Llega entre otros a la conclusión:

Los trabajadores de la institución presentan estrés que influyen en el rendimiento laboral de los mismos, debido a los factores ambientales, organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 35% consideran que casi siempre le produce estrés los cambios tecnológicos implementados y por implementarse, el 60% consideran que a veces las relaciones que mantiene con los compañeros y jefes es conflictiva y el 30% consideran que solo a veces es adecuado ambiente donde laboran. (p. 124)

Vilca (2016) en la investigación titulada: “Influencia del estrés en el desempeño laboral de pro mujer inc. en los centros focales de Laykakota y Bellavista de la ciudad de Puno - periodo 2014”. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Formula como objetivo general: Analizar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de Pro Mujer Inc. en los centros focales de Laykakota y Bellavista de la ciudad de Puno, periodo 2014 plantea como Hipótesis: El estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Pro Mujer Inc. en los centros focales de Laykakota y Bellavista. En el presente trabajo de investigación se considera como población a todos los trabajadores de Pro Mujer Inc. pertenecientes a la Suc. Puno que incluye los Centros Focales de Laykakota y Bellavista. La investigación es de tipo

transversal es decir se analiza datos y se obtiene información en un determinado momento. Llega entre otros a la conclusión:

El estrés laboral es uno de los problemas de salud que en la actualidad afecta a Pro Mujer Inc., siendo una perturbación que afecta al trabajador cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para enfrentar a diferentes situaciones, en base a ello y en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de Pro Mujer Inc. centros focales de Laykakota y Bellavista de la ciudad de Puno, afirman que el estrés afecta significativamente su desempeño laboral, debido a los estresores laborales y extra organizacionales. (p. 109)

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. ESTRÉS

Este término es utilizado en muchas investigaciones realizadas en diversos ámbitos, para ello es preciso definirlo siguiendo los puntos de vistas de especialistas en el tema y que tengan una mayor percepción tales el caso que los menciona Rodríguez (2013) considerando al estrés como un conjunto de reacciones que sufre el organismo en una situación determinada y es experimentada por la mayoría de las personas en mayor o en menor grado dando lugar a una respuesta de tensión o presión. Dicho estrés es originado, tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, que implica un apremio o exigencia sobre el organismo.

Asimismo, el siguiente autor considera que el aspecto que más enfrenta es el aspecto físico así, Llapo (2015) el estrés o tensión emocional es una respuesta natural del organismo necesario para la adaptación al medio y la supervivencia. Dicha respuesta actúa como un mecanismo de defensa y pone en aleta todos nuestros recursos ante situaciones que se perciben como cambios, amenazas o peligros. Sin embargo, una

activación excesiva de este mecanismo puede terminar provocando diversos problemas de salud, como ansiedad, cardiopatías, diabetes, insomnio o trastornos mentales.

Desde otro punto de vista Robbins & Judge (2013) consideran que las condiciones en las que un ser humano enfrenta situaciones de estrés, se dan cuando los deseos de este, presenta un resultado que no puede controlar, y lo intensifica, Siempre se ha catalogado al estrés como algo perjudicial, lo cual al final suele ser todo lo contrario, vale decir que el estrés también tiene algo positivo. Cuando este desarrolla las mejores potencialidades de los individuos, aquellos individuos sometidos a estrés sacan a relucir lo mejor de sí.

Por otro lado, los autores Trujillo y García (2007), manifiestan que el estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión, preparando el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o para huir. Considerándose dañino si es fuerte y continuo alterando el organismo y pudiendo llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte.

Cano (2002) El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión. La definición del término estrés

ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1936). El estrés ha sido entendido:

- Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.)
- Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés)
- Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

Entonces, el estrés puede considerarse como un proceso o secuencia de etapas, el cual comienza cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias impuestas por el medio, y a las cuales el individuo debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida usando todos los recursos disponibles a su disposición, provocando que el individuo realice un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta.

Esto es justamente lo que ocurre actualmente, no hay nadie que sea ajeno a este trastorno ya que diariamente estamos sometidos a situaciones de gran tensión que nos afectan en todos los aspectos de nuestra vida, siendo el estrés aumentado por el determinismo ambiental orientado a aumentar los problemas en lugar de solucionarlos. Entonces al actuar así lo que se consigue es estresarse aún más en lugar de solucionar los problemas.

Al respecto Santos (2006) El estrés se presenta de distinta manera según el tipo de individuo, pero en forma general es posible reconocer dos tipos de estrés: Eustrés (estrés positivo) y Distrés (estrés negativo). Santos señala que:

- **El Eustrés:** es el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida, ya que constituye con frecuencia una

alternativa frente al aburrimiento e indiferencia, proporciona motivación y energía para enfrentar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima.

- **El Distrés:** es el estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real. Cuando las personas reaccionan de una manera afirmativa y positiva frente a las exigencias, resolviéndolas objetivamente hablamos de eustrés. Pero, caso contrario, cuando la reacción es negativa debido a demandas excesivas y falta de recursos para solucionarlas estamos frente al distrés o estrés negativo, el responsable de que generemos emociones negativas.

2.2.2. FASES DEL ESTRÉS

Para Fernández (2009) en su investigación cita Selye quien en su teoría del Síndrome General de Adaptación (SGA) menciona que es la forma en que un organismo se moviliza a sí mismo cuando se enfrenta a un estresor, que es cualquier demanda que evoca el patrón de respuesta de estrés, puede ser no solamente un estímulo físico, sino también psicológico, cognitivo o emocional. Se considera al estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, reacción que se denomina SGA. Sea cual sea la causa, el individuo responde con el mismo patrón de reacciones, es decir, la respuesta es inespecífica a la situación, pero específica en sus manifestaciones. Para afrontar cualquier aumento de las demandas realizadas sobre él, el organismo responde de forma estereotipada, que implica una activación del eje hipotálamo-hipófisisuprarrenal y del sistema nervioso autónomo.

Este proceso ocurre en tres fases:

- a) **Fase de alarma.** El sujeto se enfrenta a la situación estresante. El organismo está en presencia de un estímulo, se halla en estado de alerta (aumenta la frecuencia y

la intensidad cardiaca, aumenta la tensión arterial, se altera el ritmo y la frecuencia de la respiración) y se coloca en situación de huida o ataque para restablecer el equilibrio interno. Constituye el aviso claro de la presencia repentina de agentes estresores a los que el organismo no se está adaptando. No tiene lugar de manera rápida, sino paulatinamente. Esta fase tiene dos etapas: choque y contrachoque. En la etapa de choque las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen para advertir al afectado que ha de ponerse en guardia, es la reacción inicial e inmediata al agente nocivo. Aparece taquicardia, pérdida del tono muscular y disminución de la temperatura y la presión sanguínea. La fase de contrachoque se caracteriza por la movilización de las defensas. Aparecen signos opuestos a los de la fase de choque e hiperactividad de la corteza suprarrenal. Muchas enfermedades asociadas al estrés agudo corresponden a esta fase de reacción de alarma. Esta respuesta de alarma, como respuesta a una situación de emergencia, a corto plazo es adaptativa; pero muchas situaciones implican una exposición prolongada al estrés que no requiere una acción física.

- b) Fase de resistencia.** Si el estímulo persiste, las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, pero disminuye su intensidad y el individuo intenta restablecer el equilibrio, apartándose o adaptándose al estímulo estresante. En esta fase desaparecen la mayoría de los cambios fisiológicos y bioquímicos presentes durante la reacción de alarma, se observan signos de anabolismo, mientras que en la de alarma se observan procesos catabólicos (Sandín, 1995). El resultado de una resistencia prolongada al estrés es la aparición de una serie de enfermedades como las úlceras pépticas, las colitis ulcerosas, el asma bronquial, etc. Además, la resistencia al estrés, produce cambios en el sistema inmunológico que favorecen

la aparición de infecciones. Cuando la capacidad de resistencia disminuye y se agota, el organismo entra en la siguiente fase.

- c) **Fase de agotamiento.** Intentará utilizar todos los medios de los que dispone para combatir los estímulos estresantes, pero si el organismo no es capaz de adaptarse y el estresor es suficientemente prolongado y severo llegará el agotamiento y reaparecen los síntomas característicos de la fase de alarma y la vida del organismo estará amenazada.

Es importante tomar conciencia de que todas las personas tienen un límite y que, si este es respetado, tendrán la oportunidad de que tanto su calidad como esperanza de vida se vean mejoradas.

De lo anterior se puede dilucidar una definición del estrés como un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral y académico de la persona.

2.2.3. ESTRÉS LABORAL

Para la OIT (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Para Llapo (2015) El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no solo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental. Además, el estrés en el trabajo está asociado con la reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral.

Según Gutiérrez y Vilorio (2014) definen como la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación. Esto es cierto, ya que existen colaboradores que se desempeñan en un cargo que no han estudiado, sin embargo, están ahí por las relaciones amicales que han abogado por ellos. Dando muchas veces como resultado positiva o negativamente su desempeño en el área.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

2.2.4. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

Según Bedoya (2012) refiere los tipos de estrés laboral el cual los clasifica en dos, asimismo también menciona que cada trabajador es diferente, su respuesta ante una situación de estrés será diferente, para algunos una situación de estrés puede ser devastadora y para otros ni siquiera es un problema. Así mismo existen dos tipos de estrés laboral que son:

- **Estrés episódico:** Es de carácter momentáneo, no tiene un largo tiempo de duración y luego de que es resuelto todos sus efectos en la persona desaparecen, en ciertos casos es considerado beneficioso.

Es aquel que se produce de modo puntual y momentáneo en el tiempo. Éste tipo de estrés se caracteriza por su corta duración y su naturaleza esporádica. En la mayoría de casos se trata de una situación limitada en el tiempo, por lo que sus efectos negativos son apenas perceptibles. Sin embargo, en ocasiones, estos factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, dando lugar al estrés laboral crónico. Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "muchísima energía nerviosa". Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas.

- **Estrés crónico:** Se presenta varias veces o con frecuencia en el trabajador, el agente estresor es constante y sus efectos no desaparecen, al contrario, son más fuertes e intensos en el empleado y mientras éste no afronte de forma eficiente el problema, los efectos de la situación estresora aumentarán. Las siguientes situaciones son las más representativas:

- *Ambiente laboral inadecuado.* Son los llamados estresores del ambiente físico: dentro de ellos se considera los siguiente: Falta de luz o luz muy brillante; Ruido excesivo o intermitente; Vibraciones; Aire contaminado; Alta o baja temperatura; Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.
- *Sobrecarga de trabajo.* Es el estrés por sobreestimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal. Es frecuente que se presente en: Controladores aéreos; Obreros en cadena rápida y compleja; Trabajadores sometidos a cambios continuos y abundancia de información; Víctimas de catástrofes; Emigrados; Ingresadores de información a sistemas de computación. El estrés por sobreestimulación genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración.
- *Alteración de ritmos biológicos.* Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. Se presenta en: Trabajadores nocturnos; Pilotos de líneas aéreas y azafatas; Controladores aéreos; Personalidad de sanidad; Personal de seguridad; Trabajadores del transporte; Diplomáticos; Atletas profesionales.
- *Responsabilidades y decisiones muy importantes.* Es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad. Se debe a: Responsabilidades numerosas y variables; Trabajo intelectual excesivo; Tensión psicológica

continua; Inseguridad laboral; Competencia; Búsqueda de la eficacia; Marcha contra reloj; Adaptación a situaciones nuevas y datos inestables. Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de estrés genera agotamiento, fatiga, manifestaciones psicósomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones.

- *Estimulación lenta y monótona:* Es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como los siguientes: Cadena de trabajo lenta y monótona; Jubilación brusca; Vacaciones excesivamente tranquilas. Genera distracción, falta de atención y aumento de los accidentes de trabajo.
- *Condiciones laborales inadecuadas:* Nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden: Malas condiciones de trabajo; Salarios bajos; Alimentación inadecuada e insuficiente; Ausencia de perspectivas de progreso; Pocas posibilidades de recreación; Inestabilidad laboral por renovación tecnológica; Disposición de las líneas de montaje.

2.2.5. FUENTES DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. Las fuentes típicas de estrés, según las menciona Martínez (2004) son:

- *La demanda o carga de trabajo* y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable con el estrés cotidiano y equivale a estar hasta el cuello de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva a la hora de evaluar e implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir; está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar las tareas. También se apunta a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral, como por ejemplo al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto llevan a exigir más al empleado y que éste abandone tareas más gratificantes, como el tiempo que se pasa con su familia, el tiempo con los amigos o el deporte. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral.
- Otra fuente de estrés deriva de lo que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador. La falta de definición de las labores a realizar lleva a la ambigüedad del rol, de forma tal que el empleado no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, porque tiene información insuficiente.

El conflicto del rol surge cuando hay diferencias entre la descripción del trabajo y de cómo lo perciben los demás o cuando no se corresponde con las expectativas del candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflictos suele afectar a los escalones inferiores de la organización. Una manera de evitarlo es tener una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y buen conocimiento del

puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

- *Las relaciones sociales en el trabajo* son otro factor y dentro de ellas se destacan los conflictos personales. Pero el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generando lazos emocionales y generando las habilidades para afrontar el estrés.

El factor social más importante es la falta de comunicación, también se manifiesta en la falta de reconocimiento o de valoración de las tareas hechas, en otros casos la fuente es un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador. Las relaciones conflictivas con los compañeros, los ataques o el acoso contribuyen al mal clima laboral. Puede que no sea responsabilidad directa de la empresa, pero los directivos deben saber cuál es el ambiente de trabajo, dónde están los conflictos y cómo abordarlos.

La falta de relación con las personas en el trabajo, el aislamiento social y la ausencia de apoyo es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar. Muchas destrezas dependen de las personas -ya que algunos son más extrovertidos que otros- y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo.

Además de estos factores generales, debe tenerse en cuenta el papel de las diferencias individuales y de personalidad que suelen ser importantes y pueden atenuar o agravar los efectos de los factores antes mencionados. El tipo de personalidad, los hábitos y costumbres de cada uno, van a modular la reacción al estrés y puede ser que ésta sea mejor o peor. Los rasgos personales más estudiados han sido los ansiosos o neuróticos, ya que éstos pueden encontrar en casi cualquier cosa una fuente de estrés.

El estrés laboral es un proceso escalonado que comienza con síntomas leves, como puede ser el cansancio o fatiga que no se alivia hasta que con el tiempo pasa a mayores.

Esto a las empresas les causa pérdidas que pueden ser enormes, comenzando por el absentismo, los accidentes laborales, las bajas médicas, el descenso en la productividad, el desánimo y abandono de la profesión, el mal clima laboral o los conflictos del trabajo.

2.2.6. FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL

Robbins (2004) menciona que existen dos categorías causantes potenciales de estrés, ambientales y organizacionales.

- **Factores ambientales.** Se conoce que el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores es fundamental para la estructura de la organización, tendrá así una gran influencia en el estrés. En el momento de haber cambios económicos, esto puede crear una inestabilidad en el trabajador. Esto afecta significativamente el acoplamiento laboral y se ve como una amenaza preocupante para el colaborador, ya que si se toca la economía o la estabilidad laboral seguramente se verá afectado y definitivamente las causas de estrés se elevarán por no saber qué pasará con él en la empresa. Los cambios en las políticas también son un factor ambiental significativo, donde se tiene en cuenta las leyes que amparan a los trabajadores pueden cambiar, o si se trabaja en una institución gubernamental seguramente los cambios generados pueden perjudicar su estabilidad laboral. Por último, se señala las innovaciones tecnológicas, mayor aun si se tiene ya un buen tiempo con un mismo sistema y se siente la amenaza sí se desconocen nuevas estrategias.
- **Factores organizacionales.** Existe en el momento de una exigencia de la empresa puede ser seria y basarse en el cumplimiento de tareas e incluso las metas que se fijan en determinados periodos de tiempo, esto causa un estrés significativo en el empleado porque si no se realiza lo requerido corre el riesgo de abandonar la organización por no cumplir con los parámetros designados. También se menciona el trabajo en equipo el cual puede perjudicar, lo jefes inmediatos o el

liderazgo ejercido sobre alguien más seguramente afecta la forma de llevar una estabilidad en el trabajo.

La OMS refiere a ello como una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los síntomas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

El liderazgo organizacional representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización. Algunos directores generales crean una cultura caracterizada por tensión, miedo y ansiedad. Ejercen presiones poco realistas para desempeñar el trabajo en plazos breves, imponen unos controles demasiado rígidos y despiden por rutina a los empleados que no dan el ancho. Las organizaciones recorren un ciclo donde se fundan, crecen, maduran y al final declinan. La vida de la empresa, se encuentra en este ciclo de cuatro fases, crea problemas diferentes y presiones para los empleados. Las etapas de fundación y declinación son particularmente estresantes. La primera se caracteriza por mucha excitación e incertidumbre, mientras que la segunda impone recortes, despidos y otra clase de incógnitas. El estrés es menor al existir madurez, durante la cual los dilemas son menores

2.2.7. EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

La OMS (2004) muestra a continuación los siguientes efectos.

- **Efectos del estrés laboral en el individuo:** El estrés afecta de forma diferente a cada persona. Puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mena de individuo. En casos extremos, el estrés prolongado a los acontecimientos laborales traumáticos puede originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar.

Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas. El estrés también puede afectar al sistema inmunitario, reduciendo la capacidad del individuo para luchar contra las infecciones. Y esto se puede manifestar de las siguientes maneras: estar cada vez más angustiados e irritable, ser incapaz de relajarse o concentrarse,

Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometidos con este, sentirse cansado, deprimido e intranquilo, tener dificultades para dormir, sufrir problemas físicos graves.

- **Efectos del estrés laboral en las entidades:** si afecta a un gran número de trabajadores o a miembros calve del personal, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad. Una entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no solo a los resultados sino, en última

instancia, a la supervivencia de la propia entidad. Y puede afectar del siguiente modo como: el aumento de absentismo, menor dedicación al trabajo, deterior del rendimiento y la productividad, aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes, aumento de las quejas de usuarios y clientes, efectos negativos en el reclutamiento de personal, deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior.

Las teorías que ayudo a tener un amplio conocimiento sobre la variable de estudio, el estrés se presenta a continuación

2.2.8. TEORIAS DEL ESTRÉS

La Teoría el Síndrome General de Adaptación

Selye (1936), plantea su teoría que consiste en la forma que un organismo se moviliza a sí mismo cuando se enfrenta a un estresor, que es cualquier demanda que evoca el patrón de respuesta de estrés, puede ser no solamente un estímulo físico, sino también psicológico, cognitivo o emocional. Se considera al estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo. Sea cual sea la causa, el individuo responde con el mismo patrón de reacciones, es decir, la respuesta es inespecífica a la situación, pero específica en sus manifestaciones. Para afrontar cualquier aumento de las demandas realizadas sobre él, el organismo responde de forma estereotipada, que implica una activación del eje hipotálamo-hipófiso suprarrenal y del sistema nervioso autónomo.

En el ámbito laboral, la carga de problemas como los relacionados al bajo salario, las condiciones de trabajo, la carencia de recursos indispensable para trabajar, insatisfacciones y conflictos que no permiten el cumplimiento eficiente y eficaz de sus funciones y responsabilidades, repercute en la vida de los trabajadores universitarios

originando desgano, cansancio, inconformidad, insatisfacciones, ausentismo, generando un deterioro en el rendimiento laboral y por ende en la calidad de vida de la persona.

Teoría “Z”

Esta teoría humanística fue desarrollada por Ouchi (1981) en la década de los setenta, conocida también como método japonés, porque recopila y analiza los principios, fundamentos, estrategias y planes de las empresas japonesas, se basa en las relaciones humanas. Es concebida como una nueva filosofía empresarial donde la organización se encuentra comprometida con su gente, considera el empleo como la parte estructural de la vida de los trabajadores que, combinada con ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales y la toma de decisiones colectivas, se obtiene un mayor rendimiento del recurso humano y una mayor productividad empresarial. La teoría Z, proporciona los medios para dirigir a las personas en trabajo de equipo, sugiere la humanización de las condiciones de trabajo para aumentar la autoestima y la productividad en los trabajadores. Entre las premisas que destacan se encuentran sentirse importante, estar informado de lo que sucede en la empresa, la necesidad de ser tomado en cuenta, el reconocimiento, así como también el sentido de responsabilidad comunitaria como base de la cultura organizacional.

Teoría de los dos Factores de Frederick Herzberg

Otra teoría tomada en consideración para este estudio fue la planteada por Herzberg, Mausner & Snyderman (1959), conocida como la teoría de los dos factores que explica el comportamiento de las personas en el trabajo, el cual obedece a factores higiénicos o extrínsecos, como el ambiente que rodea a las personas, el ambiente de trabajo, que no están sujetos al control de las personas. La presencia de manera adecuada de estos factores no implica que la persona está motivada, es decir no son factores motivadores. Pero su

ausencia o nivel inadecuado de éstos si disminuye la motivación en los empleados. Esta teoría promueve una relación directa entre la satisfacción y la productividad

2.2.9. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral es una categoría conceptual que permite entender la evaluación del rendimiento laboral, la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo. A continuación, presentaremos algunas definiciones de autores sobre el desempeño,

Como los son Robbins & Judge (2013), quienes llegan a la conclusión que el desempeño es la obtención de buenos resultados en función a la tarea, civismo y evitar la falta de productividad. El desempeño de la tarea, se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. En el caso del civismo, se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas constructivas sobre el lugar de trabajo. Desde una perspectiva más práctica Llapo (2015) define al desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo. El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de

continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes la administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas.

Según Chiavenato (2007), concluye que el desempeño implica el logro de las metas de la organización. La acción que lleva al logro de los resultados. El compendio, es un conjunto de conductas que implica algún tipo de beneficio para la institución. El desempeño se puede incluir tanto las tareas que están definidas en el puesto como las tareas emergentes y las conductas

Para Choque (2015) indica que el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento

La Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2006) Define el desempeño laboral como “El grado al cual una intervención pública o un actor del desarrollo opera de acuerdo a ciertos criterios, estándares o pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos”. Tiene como base que el concepto de desempeño laboral comprende tanto la eficiencia como la eficacia de una actividad de carácter recurrente o de una actividad específica.

El desempeño laboral se manifiesta como un aspecto importante en todo sistema laboral, la mayoría de los autores refiere a esta categoría como las capacidades, el logro, el esfuerzo y entre otras dimensiones en las que coinciden, cabe señalar que el desempeño no solo debe estar visto desde una perspectiva del rendimiento, sino también el cómo lo realizas y que aspectos positivos rescatas de ello.

2.2.10. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Las organizaciones para ser competitivas, deben realizar esfuerzos permanentes a fin de convertir el potencial humano en personal con un buen desempeño laboral. Según el artículo Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores Nilcon (como se citó en Ayay y Azan, 2018), los factores son los siguientes:

- a) **La motivación:** la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la economía. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.
- b) **Adecuación:** ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.
- c) **Establecimiento de objetivos:** el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos.
- d) **Reconocimientos del trabajo:** el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su

satisfacción por ello no sólo no cuesta nada, sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.

- e) **La participación del empleado:** si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además, quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

La formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial.

La CEPAL (2006) Define el desempeño laboral como “El grado al cual una intervención pública o un actor del desarrollo opera de acuerdo a ciertos criterios, estándares o pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos”. Tiene como base que el concepto de desempeño laboral comprende tanto la eficiencia como la eficacia de una actividad de carácter recurrente o de una actividad específica.

2.2.11. EFICACIA LABORAL

Las organizaciones para brindar un buen servicio ya sea a sus clientes o usuarios deben tener en cuenta que existen diversos factores determinantes que intervienen en el resultado del desempeño de los trabajadores, uno de ellos se considera a la Eficacia.

Entendida desde el punto de vista de Aquino et al. (2017) Que consideran que a menudo se escucha decir que algunos trabajadores son eficaces; por tanto ser eficaz refiere a cumplir con los objetivos propuestos, va ser una búsqueda constante de cómo hacer las cosas mejor y alcanzar los resultados planeados sabiendo aplicar estrategias y recursos de la mejor manera, no se trata solo de ser eficaz si no que es necesario lograr la

eficiencia al conseguir cualquier meta, hoy en día las organizaciones buscan trabajadores con estas características.

- **Productividad laboral:** Es una medida de eficiencia de una persona para lograr los objetivos de la organización, haciendo uso de los recursos financieros, económicos, tecnológicos y humanos. La productividad de los trabajadores es el resultado del desempeño laboral, dependerá del buen uso del tiempo y el provecho que se saca de éste y de la capacidad del trabajador. La productividad también depende de otros aspectos como el clima organizacional, el reconocimiento y satisfacción laboral.
- **Capacitación:** La capacitación es una herramienta para mejorar el rendimiento y el potencial de los trabajadores, por lo general las organizaciones realizan programas de capacitación para desarrollar las capacidades de resolución de conflictos y el saber escuchar, esto trae beneficios como promover la comunicación en toda la organización, agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas; aumenta el nivel de satisfacción de la fuerza laboral, permite el logro de metas individuales y la formación de líderes.
- **Cumplimiento de metas:** Está basado al compromiso del trabajador y de la organización para el logro de las metas organizacionales a través de decisiones estratégicas. Para poder cumplir las metas existen aspectos como las actitudes, capacidades y conocimientos que el trabajador debe fortalecer y por su parte la organización debe realizar programas de capacitación para potenciar los conocimientos y capacidades de sus trabajadores.

Chiavenato (2002) define que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesario para la organización, funcionando el

individuo con una gran labor y satisfacción laboral. A partir se brinda una estrecha relación entre el desempeño y la eficacia. El nivel de acatamiento de los objetivos trazados: En qué medida la instrucción está cumpliendo con sus objetivos fundamentales” (CEPAL, 2006). Mide el grado de cumplimiento con sus objetivos de la empresa, la medida en la que se cumple dichos objetivos

2.2.12. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Cuando los trabajadores se encuentran estresados no pueden estar completamente comprometidos con la empresa y esto genera un desnivel en su rendimiento dentro de la organización. El compromiso organizacional es uno de los factores importante para la organización, porque deriva las acciones de los trabajadores y su desempeño; Fuente (2012) sostiene que “Compromiso organizacional llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro” (p.33). Entonces se determina que el compromiso de los trabajadores ayuda alcanzar los objetivos de la empresa.

Pintado (2014) “el compromiso se puede definir como la adhesión o identificación que consigue el trabajador con su organización, que le permite sentirse parte de ella; deja de decir “yo” para dar paso al “nosotros” (p.316).

Meyer y Allen citados en (Montoya, 2014) define al compromiso organizacional como el sentimiento de una persona con su organización influyendo en la toma de decisión para permanecer o desligarse de ella, presenta tres dimensiones para nuestro estudio: Afectivo, Normativo y Continuidad.

- **Compromiso afectivo:** (deseo) Es el nexos sentimental de los colaboradores con la institución. Identificándose para mantenerse en ella, disfrutando al máximo con lo

que hacen, para su bienestar personal e institucional. Se refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades especialmente las psicológicas y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

- **Compromiso de continuidad.** (Necesidad). Se visualiza en la manera como el colaborador se desempeña dentro de su trabajo, no teniendo el apego a su empresa, sino que es relevante la parte económica y financiera, y a la vez la conveniencia de continuar porque no cuenta con otra alternativa. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.
- **Compromiso normativo:** (deber) Es el sentimiento de lealtad que el colaborador siente hacia su Institución a pesar de las dificultades, por haberle brindado una oportunidad de trabajo y crecer dentro de ella. Todo ello conlleva al crecimiento recíproco de la organización y de los colaboradores, lo que permite tener logros significativos. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

Se ubica en el departamento de Puno, la cual se encuentra al extremo sur este del Perú, entre los 13°00'00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich cuenta con una extensión territorial de 71 999,0 km², a una altura de 3848 msnm, a orillas del Lago Titicaca, Limita por el Sur, con la región Tacna, por el Este, con la República de Bolivia y por el Oeste, con las regiones de Cusco, Arequipa y Moquegua.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo investigación es básica, conforme a los conceptos esbozados por Carrasco (2005), “busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (p.43)

3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

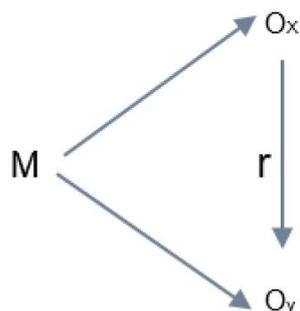
La investigación utiliza el método hipotético - deductivo, que se inscribe en el paradigma cuantitativo de la investigación. El cual enfatiza la relación entre variables, donde parte del marco teórico para conocer la realidad así deducir a través del razonamiento lógico y demostrar la hipótesis planteada.

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación se ubica en el diseño no experimental, respecto a ello Carrasco (2005) manifiesta que “son aquellas cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental.

Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”

(p.71).



Donde:

- “M” es la Muestra de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno.
- “Ox” es la Medicación de la variable Estrés Laboral
- “Oy” es la Medicación de la variable Desempeño Laboral
- “r” es la Relación entre el Estrés Laboral y Desempeño Laboral.

3.5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación desarrollada tiene un alcance descriptivo correlacional. Por un lado, el alcance de la investigación es descriptivo “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otros fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, R. Fernández, C. y Baptista. 2010, p. 80); mientras que el alcance correlacional tiene como finalidad “conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categoría o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2010, p. 81)

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

Población

La población universo de los servidores judiciales del régimen 728 está conformada por 127, entre varones y mujeres, quienes laboran en dos sedes judiciales ubicadas en la misma ciudad, Asimismo cumplen sus debidas funciones asignadas por la institución.

Muestra

En el presente trabajo de investigación, la muestra está constituida por 54 servidores de la Corte Superior de Puno, del régimen 728. La muestra del presente estudio se halló por el método de muestreo aleatorio simple. Para la selección de la muestra de considero el siguiente procedimiento estadístico.

$P = 0.5 = 50\%$	Proporción Favorable
$Q = 1 - P = 1 - 0.5 = 0.5 = 50\%$	Proporción no Favorable
$Z_{(1-\infty/2)}=Z_{(1-0.05/2)}=Z_{(1-0.025)}=1.96$	Valor de la distribución Normal según el Nivel de confianza
$e = 5\% = 0.05$	Margen de error muestral

Para hallar el tamaño de muestra óptimo usamos la siguiente formula:

$$n_0 = \frac{NZ^2(p)(q)}{(N - 1)E^2 * Z^2.p.q}$$

Donde:

$Z_{(1-\infty/2)}$ = Valor de la distribución normal según el nivel de confianza

P = Proporción favorable

Q = Proporción no favorable

E = Margen de error muestral

N = Total de la población o población universo = 127

Cuando la fracción n_0/N es mas del 10% utilizamos la correccion en caso contrario el tamaño de muestra optimo será n_0

La corrección usada es: $n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$

Reemplazamos los datos en la formula tenemos:

$$n_0 = \frac{(127)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(127-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.05)} = 94.497$$

Como el resultado de la fracción es mayor del 10% de la población total, utilizamos el corrector.

Entonces:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = n = \frac{94.497}{1 + \frac{94.497}{127}} = 54.1844 \cong 54$$

Por lo tanto, el tamaño de muestra óptimo es de 54 servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno-

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica De Recolección De Datos

Para el autor Carrasco (2009) la Técnica constituye el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica. Las técnicas como herramientas procedimentales y estratégicas suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación, de tal manera que seleccionarlas y elegir las resulta una tarea fácil para el investigador.

- *Encuesta:* La encuesta puede definirse como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo (Carrasco, 2009, p. 314)

Instrumento

- *Cuestionario:* es el instrumento de investigación social que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas estandarizadas, conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con claridad, precisión y objetividad

para que sean resueltas de igual modo, además de ello preparadas con anticipación y previsión (Carrasco, 2009, p. 314).

El instrumento utilizado para la investigación fue la Escala de Likert, entendiendo a la escala en términos generales como un instrumento de observación utilizada en las ciencias sociales, para medir y registrar con precisión y objetividad datos sobre las propiedades y características de los hechos y fenómenos sociales. (Carrasco, 2009, p. 291). La escala fue utilizada para ambas variables de esa forma cada ítem contiene una graduación escalonada de respuestas, de tal manera que permitió que los servidores expresen su opinión y parecer de manera objetiva y precisa.

3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS

Procesamiento de datos

Para que los datos fueran analizados y probar la verificación de la hipótesis se utilizó el programa Excel, y el programa SPSS versión 23.

Análisis de los Datos Estadísticos

Para la probar la Hipótesis de hizo uso del coeficiente de correlación de Spearman. Se ponderó la escala de valoración para datos agrupados asignándoles puntajes en intervalos de acuerdo a las variables de investigación. Se elaboró la matriz de resultados con la tabulación de los datos recogidos. Finalmente se aplicó la estadística descriptiva para la elaboración de cuadros de doble entrada y gráficos estadísticos, y la estadística inferencial se utilizó para probar la hipótesis estadística planteada.

CRITERIOS DE VALORACIÓN DESCRIPTIVA Y PUNTAJES ASIGNADOS A
LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

PUNTUACIÓN	Ptos.
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ESCALAS: Variable Estrés laboral	Ítems.
Estrés episódico	1-2
Estrés crónico	3-4
Demanda o carga de trabajo	5-6
Relaciones sociales en el trabajo	7-8
ESCALAS: Variable Desempeño Laboral	
Logro de objetivos	9-10
Alcanzar metas institucionales	11-12
Demostrar resultados	13-14
Participación y responsabilidad	15-16
Compromiso con la productividad	17-18
Involucramiento con el cambio	19-20
Exigencia laboral	21-22

El tratamiento de datos se organizará de la siguiente manera:

a) Prueba estadística: Se realiza la prueba estadística de hipótesis con el modelo estadístico denominado Coeficiente de Correlación de datos Agrupados en intervalos de Spearman. El procedimiento para esta prueba de hipótesis será la siguiente:

b) Determinación de las hipótesis estadísticas:

Prueba de Hipótesis para el objetivo general

H_0 = **Hipótesis nula:** No existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno. 2017 ($H_0: R_{xy} = 0$)

H_a = **Hipótesis alterna:** Existe relación significativa del estrés laboral y el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno. 2017 ($H_a: R_{xy} \neq 0$)

Prueba de Hipótesis para el objetivo específico 1

H_0 = **Hipótesis nula:** No Existe relación significativa entre los tipos de estrés laboral con desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017. ($H_0: R_{xy} = 0$)

H_a = **Hipótesis alterna:** Existe relación significativa entre los tipos de estrés laboral con desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017. ($H_a: R_{xy} \neq 0$)

Prueba de Hipótesis para el objetivo específico 2

H_0 = **Hipótesis nula:** No Existe relación significativa entre las fuentes del estrés laboral con desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017. ($H_0: R_{xy} = 0$)

H_a = **Hipótesis alterna:** Existe relación significativa entre las fuentes del estrés laboral con desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017. ($H_a: R_{xy} \neq 0$)

c) Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 \Rightarrow 5\%$$

Considerado como el margen de error que se comete en el diseño estadístico.

d) Regla de decisión que se asume:

Para interpretar el coeficiente de correlación que se obtiene, se tomara como criterio de decisión, la siguiente tabla de correlación.

TABLA 1

VALORES DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

COEFICIENTE CUALITATIVO	COEFICIENTE CUANTITATIVO
(+)(-) Correlación inexistente	$0,00 \leq a \leq 0,00$
(+)(-) Correlación muy baja	$0,01 \leq a \leq 0,20$
(+)(-) Correlación baja	$0,21 \leq a \leq 0,40$
(+)(-) Correlación moderada	$0,41 \leq a \leq 0,60$
(+)(-) Correlación directa alta	$0,61 \leq a \leq 0,80$
(+)(-) Correlación muy alta	$0,81 \leq a \leq 0,99$
(+)(-) Correlación perfecta	$1,00 \leq a \leq 1,00$

Los signos tienen que ver con el tipo de correlación, en tanto que los valores cuantitativos (de 0.0 a 1.0), son los grados de correlación. De esta manera, si el valor del coeficiente de correlación es de signo negativo (-), quiere decir que el tipo de correlación es indirecta o inversa; en tanto que si el signo es positivo (+), el tipo de correlación es directa. Por otro lado, si el coeficiente de correlación que se obtenga es equivalente a 1, quiere decir que la correlación es perfecta, lo que significa de otra manera, que en el 100% hay correlación entre las dos variables de estudio, y así sucesivamente.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente ítem se muestran los resultados obtenidos de la investigación titulada “Estrés laboral y Desempeño laboral de los servidores judiciales de régimen 728 de la Corte Superior de Justicia. Puno 2017.”, en base a los objetivos planteados.

4.1. RESULTADOS A NIVEL DE LA VARIABLE X: ESTRÉS LABORAL

Según Rincón y Guarino (2008), el seguimiento de las prácticas y procesos laborales al interior de los diferentes subespacios de organización social, básicamente de producción industrial, ha sido motivo de preocupación y análisis de parte de la sociología del trabajo, tanto en su vertiente sistémica, como desde una postura crítica. La primera, mira a la organización desde una perspectiva eficientista, buscando desarrollar mecanismos de aceptación y adaptación al trabajo que redunden en un mayor y mejor nivel de productividad. Mientras que la vertiente crítica, cuestiona y define una condición de explotación económica y de sujeción a procesos derivados de un particular modo de propiedad de los medios de producción y de determinadas formas de organización del trabajo. (p. 44).

Según el modelo de estrés laboral de Karasek y Theorell (1990) “es permitido predecir la influencia de la tensión laboral sobre la salud de los trabajadores; sostienen además que en las organizaciones actuales existe una combinación de diversas condiciones estructurales del trabajo, tales como altas y bajas demandas laborales, y control decisional que producen escenarios diferentes que originan consecuencias distintas para los trabajadores en términos de salud y aprendizaje, dentro de ellos, la primera situación es denominada Tensión Laboral, en la cual las demandas laborales son altas y el control en la decisión es también alto...”(p. 62) (citado por Rincón y Guarino, 2008) generando precisamente estados de estrés laboral cuyos efectos se desencadenan en reacciones psicológicas adversa tales como la fatiga , ansiedad, que es propiamente

el cansancio o estrés que sin embargo debe seguir trabajándose por la demanda laboral y presión laboral existente en los servidores Judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de la ciudad de Puno.

De allí el interés por investigar el estrés laboral, por lo que a continuación se presenta los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de información a nivel de esta variable y sus dimensiones tipos de estrés y fuentes del estrés.

4.1.1. DIMENSIÓN 01: TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

TABLA 2

TIPOS DE ESTRÉS LABORAL QUE PRESENTAN LOS SERVIDORES JUDICIALES DEL RÉGIMEN 728 DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO, PERIODO 2017.

ESCALA	PREG. 01		PREG. 02		PREG. 03		PREG. 04		PROMEDIO	
	fi	%								
Siempre	2	4%	6	11%	3	6%	2	4%	3	6%
Casi Siempre	2	4%	11	20%	13	24%	5	9%	8	14%
A veces	21	39%	21	39%	19	35%	12	22%	18	34%
Casi Nunca	20	37%	9	17%	10	19%	16	30%	14	25%
Nunca	9	17%	7	13%	9	17%	19	35%	11	20%
TOTALES	54	100%								

FUENTE: A los Servidores Judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017 aplicado por la Bachiller Synthia Shanery Ramos Perca de la Facultad de Trabajo Social de la UNA-PUNO

PREGUNTAS	DIMENSIÓN 01: TIPOS DE ESTRÉS LABORAL
01	Me cuesta mantener la concentración en el trabajo.
02	Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo
03	Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo
04	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.

En la tabla 2 se aprecia los resultados acerca de los Tipos de estrés laboral, donde el 34% de servidores judiciales manifiesta que “*a veces*” siente la presencia de algún tipo de estrés laboral, en consecuencia, se asume que les cuesta mantener la concentración en el trabajo además que sienten que el esfuerzo que realizan no mejora su retribución, lo que evidencia la presencia del estrés episódico, que según Bedoya (2012) lo define como:

Reacciones demasiado agitadas, que provocan un mal carácter, conllevando a que actúen irritables, ansiosas y tensas. Algunos de los efectos de este estrés van referidos al malestar personal como lo es la falta de concentración, pero también tiene repercusiones externas, referidos al deterioro de las relaciones interpersonales, débil comunicación, bajo rendimiento, productividad entre otros efectos de traiga consigo, es preciso también recalcar que este tipo de estrés puede llegar a ser de carácter momentáneo y luego de que es resuelto todos sus efectos en la persona desaparecen, sin embargo en otras ocasiones estos factores estresantes se prolongan demasiado tiempo.

En consecuencia, el tipo de estrés laboral percibido en la Corte Superior de Justicia de Puno en un porcentaje superior es el estrés episódico, que como lo menciona el autor puede ser de corto plazo, sin embargo, en la institución él personal están más propensos a que este llegue a convertirse en un estrés crónico, pues la carga procesal judicial cada vez se incrementa en gran magnitud debido a la cantidad de demandas interpuestas más aun en ámbitos civiles y penales, que según Calisaya (2017) menciona que de la revisión de los expedientes judiciales tramitados en el Primer Juzgado de Familia de Puno desde el periodo de noviembre de 2015 a noviembre de 2016, se han tramitado 656 expedientes judiciales por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, habiéndose dictado medidas de protección en 458 expedientes judiciales, del mismo modo, según el Ministerios de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) en el presente año a nivel

nacional se reportaron 9,908 casos de violencia familiar. De este universo, la violencia psicológica continúa ocupando el primer lugar con un 50.4% de casos reportados, siendo las víctimas más comunes la mujer u otro miembro del entorno familiar, adicional a ello también en el presente año se han reportado una gran cantidad de casos de Femicidio que corresponde a lo penal y por último casos de corrupción en la administración pública. Todo ello tiene una gran incidencia en los trabajadores quienes a diario trabajan en esos casos, en los últimos tiempos se ha notado de gran proporción de personas que recurren al poder judicial para buscar justicia y quienes como funcionarios públicos son los encargados de atenderlos son los servidores judiciales.

Por otro lado, un 14% de los servidores manifiestan que “*casi siempre*” presentan algún tipo de estrés pues se sienten cansados y fatigados, si bien es cierto no es un porcentaje notable, sin embargo, debe ser tomado en cuenta por la institución ya que el cansancio físico llega a ser considerado como un estrés crónico, siguiendo al mismo autor Bedoya refiere que:

Este agente estresor es constante y sus efectos no desaparecen, por el contrario, son más fuertes y perjudican la salud del empleado, ello es provocado por un ambiente de trabajo inadecuado, sobrecarga de trabajo, entre otros factores que tienen efectos en el individuo como en las entidades.

De tal manera desde una visión general sobre el estrés según la OIT (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades,

recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Los servidores a diario mantienen bastante carga laboral, como se es conocido el poder judicial como institución encargado de dilucidar los conflictos y las incertidumbre jurídicas entre personas naturales y jurídicas quienes recurren al sistema en su sede correspondiente, por lo tanto para ello el estrés es más frecuente ya que como manifiestan ellos en la respuestas obtenidas en el instrumento les cuesta mantener la concentración y se sienten cansados, esto no es más que las consecuencias del estrés que viven a diario, que como muchos autores manifiestan que pueden llegar a perjudicar no solo la salud, sino también en un aspecto emocional y el comportamiento personal. Pero es preciso recalcar que el estrés laboral en una condición inherente a la persona eso quiere decir que está inmersa en ella y más aún en estas sociedades modernas, por lo mismo de las exigencias, necesidades, los plazos para cumplir metas y objetivos y las expectativas que provocan que las personas estén expuestas al estrés.

Por otra parte, en uno de los antecedentes tomados en la investigación el cual es Bedoya (2012) concluye que el estrés laboral es generado por los altos niveles inadecuados de los factores psicosociales influye en el desempeño de los trabajadores. Se demostró además que el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa. Con esta investigación se denota con los resultados la incidencia que tiene sin dejar de lado la relación entre ambas variables de investigación

4.1.2. DIMENSIÓN 02: FUENTES DE ESTRÉS LABORAL

TABLA 3

FUENTES DE ESTRÉS LABORAL QUE PRESENTAN LOS SERVIDORES JUDICIALES DEL RÉGIMEN 728 DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO, PERIODO 2017.

ESCALA	PREG. 05		PREG. 06		PREG. 07		PREG. 08		PROMEDIO	
	fi	%								
Siempre	15	28%	26	48%	6	11%	9	17%	14	26%
Casi Siempre	18	33%	16	30%	9	17%	9	17%	13	24%
A veces	13	24%	10	19%	19	35%	18	33%	15	28%
Casi Nunca	3	6%	1	2%	13	24%	7	13%	6	11%
Nunca	5	9%	1	2%	7	13%	11	20%	6	11%
TOTALES	54	100%	54	100%	54	100%	54	100%	54	100%

FUENTE: A los Servidores Judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017 aplicado por la Bachiller Synthia Shanery Ramos Perca de la facultad de Trabajo Social de la UNA-PUNO

PREGUNTAS	DIMENSIÓN 02: FUENTES DE ESTRÉS LABORAL
05	Considero adecuado el ambiente donde laboro
06	La distribución de tareas exige una mayor dedicación y productividad.
07	Considero que los recursos con los que trabajo son insuficientes
08	Siento que desarrollo tareas externas fuera de mi carga laboral

En la tabla 3 se observa que el 28% de servidores del Poder Judicial, indican que “a veces” consideran la presencia de alguna fuente de estrés el cual debido al porcentaje es expresado en cuanto a los recursos para el trabajo son insuficientes y respecto a la distribución de tareas que exigen una mayor dedicación y productividad, lo cual podría ser considerado como un aspecto positivo para la institución, sin embargo cuando este llega una exigencia tal que contenga mayores responsabilidades llegan a convertirse en sobrecarga, entendida esta fuente de estrés según Martínez (2014):

Como una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable con el estrés cotidiano y equivale a estar hasta el cuello de trabajo. Lo que manifiesta el autor se deriva básicamente de la falta de definición de las labores a realizar, lo cual lleva a la ambigüedad del rol, de forma tal que el empleado no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, porque tiene información insuficiente.

En el contexto cabe precisar que la dedicación y productividad son aspectos importantes dentro del régimen laboral 728 que precisamente es la población de la investigación, pues con este régimen también logran beneficios como el de incorporarse a planillas ya que el mismo promueve la formalización y desarrollo de instituciones públicas y empresas privadas, pero a ello también unido mas responsabilidades laborales con la institución.

Al respecto considero que, en todos los ámbitos de la vida, se generan, tensiones ya sea, es imposible eliminarlas por completo, y al intentarlo llegaremos a estar aún más estresados, por los que, como seres racionales, depende de nosotros poder controlar las tensiones y canalizarlas. Y así lo manifiestas un gran porcentaje que tiene una buena productividad, sin embargo, esto no solo puede ser medido desde un punto subjetivo, sino que es de vital importancia implementar mecanismo y herramientas que permitan saber de una mejor certeza el rendimiento.

Por el contrario un 11% de los servidores judiciales considera que “*casi nunca*” considera que tiene alguna fuente estresara, manifestando que trabajan en un adecuado ambiente, este se debe a que el lugar en el que laboran cuenta con las condiciones

favorables para su desempeño efectivo, sin embargo la existencia de estos ambientes es mínimo, y esto debido a que la mayoría de los ambientes, están en condición de alquiler, ya que con el tiempo, se fueron implementando nuevos juzgados en diversas especialidades acorde al desarrollo de la sociedad. Al respecto se considera que pocos son los beneficiados que cuentan con un ambiente adecuado para efectuar su labor.

Siguiendo a lo mencionado podemos tomar en cuenta a los autores Trujillo y García (2007), quienes mencionan que

El estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión, preparando el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o para huir. Considerándose dañino si es fuerte y continuo alterando el organismo y pudiendo llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte.

Así también en concordancia con la investigación realizada por Sánchez (2009) concluye que el estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.

4.2. RESULTADOS A NIVEL DE LA VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

Antes de dar a conocer los resultados de la Variable Y Desempeño laboral conjuntamente que las dimensiones de eficacia laboral y compromiso organizacional es importante considerar la definición que al respecto dan Robbins y Coulter (2013) quienes el desempeño laboral como el “proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una

organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. A partir de este acercamiento es que se dan a conocer los resultados obtenidos a nivel de este variable.

4.2.1. DIMENSIÓN 01: EFICACIA LABORAL

TABLA 4

EFICACIA LABORAL QUE PRESENTAN LOS SERVIDORES JUDICIALES DEL RÉGIMEN 728 DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO, PERIODO 2017.

ESCALA	PREG. 09		PREG. 10		PREG. 11		PREG. 12		PREG. 13		PREG. 14		PROMEDIO	
	fi	%												
Siempre	38	70%	5	9%	20	37%	30	56%	23	43%	27	50%	24	44%
Casi Siempre	11	20%	7	13%	29	54%	20	37%	25	46%	16	30%	18	33%
A veces	4	7%	19	35%	3	6%	1	2%	5	9%	7	13%	7	12%
Casi Nunca	1	2%	11	20%	1	2%	3	6%	1	2%	2	4%	3	6%
Nunca	0	0%	12	22%	1	2%	0	0%	0	0%	2	4%	3	5%
TOTALES	54	100%												

FUENTE: A los Servidores Judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017 aplicado por la Bachiller Synthia Shanery Ramos Perca de la facultad de Trabajo Social de la UNA-PUNO

PREGUNTAS	DIMENSIÓN 01: EFICACIA LABORAL
09	Me esfuerzo por superar los objetivos deseados por la institución
10	La institución me reconoce por un trabajo bien realizado
11	Priorizo la forma adecuada de las actividades para cumplir con las metas asignadas.
12	Considero que tengo el conocimiento técnico para competir en mi área de trabajo
13	Entrego los resultados de mi trabajo según la calendarización establecida
14	Realizo mi trabajo sin necesidad de supervisión constante

Como lo muestra en la tabla del total de encuestados, el 44% consideran que “*siempre*” tiene una eficacia en su labor se esfuerzan por superar los objetivos deseados por la institución, y es básicamente a los que se enfoca el desempeño de los trabajadores, comprendido desde el punto de vista de Chiavenato (2007), como:

El logro de las metas de la organización, la acción que lleva al logro de los resultados, es un conjunto de conductas que implica algún tipo de beneficio para la institución, el desempeño se puede incluir tanto las tareas que están definidas en el puesto como las tareas emergentes y las conductas. Lo que se busca en la institución es que la persona cumpla las metas asignadas a su área, y estas al cumplir el tiempo, que normalmente se lleva a cabo cada mes, presentan los resultados.

En relación a ello también los autores Aquino et al. (2017) tienen una posición homogénea al autor antes mencionado pues consideran que

El cumplimiento de metas está basado al compromiso del trabajador y de la organización para el logro de las metas organizacionales a través de decisiones estratégicas. Para poder cumplir las metas existen aspectos como las actitudes, capacidades y conocimientos que el trabajador debe fortalecer y por su parte la organización debe realizar programas de capacitación para potenciar los conocimientos y capacidades de sus trabajadores.

Si bien es cierto el porcentaje en la presente tabla es considerable esto podría ser explicado, pues el temor a ser despedidos podría ser uno de los factores de la respuesta dada, ya que al ser trabajadores pertenecientes al régimen 728 que pertenecen la población de esta investigación manifiestan tensiones vinculadas con la superación profesional y la estabilidad en el cargo lo que implica cese en sus labores y un futuro incierto. Pues la labor que cumplen puede ser de tiempo indeterminado o suplencia algún cargo.

Por el contrario, un 12% reconoce que “*a veces*” expresa la eficacia laboral en su

trabajo, pues no siente la motivación del reconocimiento de su labor, además de ello implica la falta de preparación, en el caso de la institución se refleja en el poco interés de asistir a capacitación, talleres informativos pues ello son considerados como una herramienta para mejorar el rendimiento y el potencial de los trabajadores, esto trae beneficios como promover la comunicación en toda la organización, agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas; aumenta el nivel de satisfacción de la fuerza laboral, permite el logro de metas individuales y la formación de líderes. Ello es responsabilidad tanto de la institución como la del propio individuo, que en este mundo tan globalizado y con constante cambio, el conocimiento y las capacidades son indispensables en todo ámbito.

A partir de ello se brinda una estrecha relación entre el desempeño y la eficacia. El nivel de acatamiento de los objetivos trazados: En qué medida la instrucción está cumpliendo con sus objetivos fundamentales” (CEPAL, 2006). Mide el grado de cumplimiento con sus objetivos de la empresa, la medida en la que se cumple dichos objetivos.

Los seres humanos en la actualidad son opresores de sí mismos y de los demás, reclamando a diario de manera desmedida sus ritmos de vida y dejándose agobiar por situaciones físicas y emocionales, dejando de lado inclusive su enriquecimiento profesional, ejemplo de ello son en las capacitación, cursos talleres organizadas por las instituciones ellos muestran un desinterés total, prefiriendo en esos momentos retirarse de sus labores, mostrando una actitud indiferente, a pesar del esfuerzo hecho por la institución.

4.2.2. DIMENSIÓN 02: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

TABLA 5

COMPROMISO ORGANIZACIONAL QUE PRESENTAN LOS SERVIDORES JUDICIALES DEL RÉGIMEN 728 DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO, PERIODO 2017.

ESCALA	PREG. 15	PREG. 16	PREG. 17	PREG. 18	PREG. 19	PREG. 20	PREG. 21	PREG. 22	PROMEDIO									
	fi	%																
Siempre	13	24%	21	39%	8	15%	22	41%	11	20%	23	43%	3	6%	4	7%	13	24%
Casi Siempre	16	30%	14	26%	14	26%	26	48%	14	26%	22	41%	8	15%	1	2%	14	27%
A veces	13	24%	15	28%	22	41%	5	9%	22	41%	7	13%	10	19%	15	28%	14	25%
Casi Nunca	7	13%	2	4%	2	4%	1	2%	7	13%	1	2%	25	46%	20	37%	8	15%
Nunca	5	9%	2	4%	8	15%	0	0%	0	0%	1	2%	8	15%	14	26%	5	9%
TOTALES	54	100%																

FUENTE: A los Servidores Judiciales del régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017 aplicado por la Bachiller Synthia Shanery Ramos Perca de la facultad de Trabajo Social de la UNA-PUNO

PREGUNTAS	DIMENSIÓN 02: COMPROMISO ORGANIZACIONAL
15	El jefe inmediato valora y promueve la autodisciplina y la iniciativa propia
16	Existe respeto, colaboración y apoyo entre mis compañeros de trabajo
17	Existe retroalimentación en los resultados y errores dentro del equipo de trabajo
18	Actúo con seguridad sin dudar de mí mismo.
19	Me involucro constantemente en cursos y capacitaciones dirigidas a los servidores judiciales
20	Me adapto al cambio acorde a mi área de trabajo
21	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan
22	No me siento integrado permanentemente en mi institución

Como podemos observar en la tabla 5 un 27% de los servidores judiciales refiere que “*casi siempre*” tiene el compromiso con la institución, manifestado en la colaboración, el respeto, lealtad, seguridad, involucramiento, que para un mayor insumo teórico se puede mencionarse que según Fuente (2012):

El compromiso es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Siguiendo a lo comentado el trabajador se sentirá en la disposición de actuar con seguridad en el desenvolvimiento de su labor. Asimismo, este es considerado como un compromiso normativo, y este se refiere a que es el sentimiento de lealtad que el colaborador siente hacia su Institución a pesar de las dificultades, por haberle brindado una oportunidad de trabajo y crecer dentro de ella. Todo ello conlleva al crecimiento recíproco de la organización y de los colaboradores, lo que permite tener logros significativos.

El compromiso organizacional, sin lugar a dudas, es un factor de éxito para la organización ya que superpone valores muy importantes en el comportamiento

organizacional para el trabajo en equipo que tendrán como consecuencia resultados eficientes y eficaces. Si bien es cierto un alto porcentaje de las personas manifiesta seguridad en su labor, el cual es justificado, pues ellos para poder adquirir una puesta de trabajo en mencionada institución, pasan por rigurosas etapas de preselección, por lo tanto, contienen bastas experiencias, acorde a la competencia de su labor, a ello se puede añadir que una gran mayoría son profesionales del derecho y pues es necesario que tengan un conocimiento de las leyes según la especialidad en la que se desempeñan. Meyer y Allen citados en (Montoya, 2014) mencionan una dimensión del compromiso.

Compromiso de continuidad o necesidad que se visualiza en la manera como el colaborador se desempeña dentro de su trabajo, no teniendo el apego a su empresa, sino que es relevante la parte económica y financiera, y a la vez la conveniencia de continuar porque no cuenta con otra alternativa. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

Contrario a ello un 9% considera que “*nunca*” expresa el compromiso con la institución, a pesar de que es un mínimo porcentaje, este puede ser considerado como un punto inicial para malas relaciones laborales. Este pequeño porcentaje es representado básicamente por las personas que no se integran ya sea en diversas actividades de la institución, y por lo tanto no tienen un sentido de relación con sus compañeros esto incluye el respeto, colaboración y apoyo, puede ser por diversos motivos, como el cambio lugar de trabajo, la labor que incluye viajes constantes, entre otros factores que atañen. Otra consecuencia que subyace del no compromiso son las, inadecuadas relaciones, tensión laboral entre compañeros y trayendo consigo aún más efectos. Meyer y Allen citados en (Montoya, 2014) define al compromiso organizacional como

El sentimiento de una persona con su organización influyendo en la toma de decisión para permanecer o desligarse de ella, presenta tres dimensiones para nuestro estudio: Afectivo, Normativo y Continuidad.

En este sentido, esta noción del compromiso del individuo con la organización es familiar con otras vinculaciones que desarrollan y mantienen los seres humanos en los demás ámbitos sociales e interpersonales en los que interactúan. La naturaleza social del ser humano exige la búsqueda de organismos sociales para encontrar el apoyo y el soporte necesario para identificarse y sentir que pertenece a una comunidad.

4.3.PRUEBAS DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

4.3.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia. Puno. 2017

Hipótesis nula; Ho: $r = 0$: No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia. Puno. 2017

Hipótesis Alterna; Ha: $r \neq 0$: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia. Puno. 2017.

Prueba de hipótesis a usar:

Correlación rectilínea

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre -1 y $+1$ pasando por 0

El $r = -1$ Comprende a una correlación negativa perfecta.

El $r = +1$ Comprende a una correlación positiva perfecta.

El $r = 0$, No existe ninguna correlación entre variable.

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado

TABLA 6

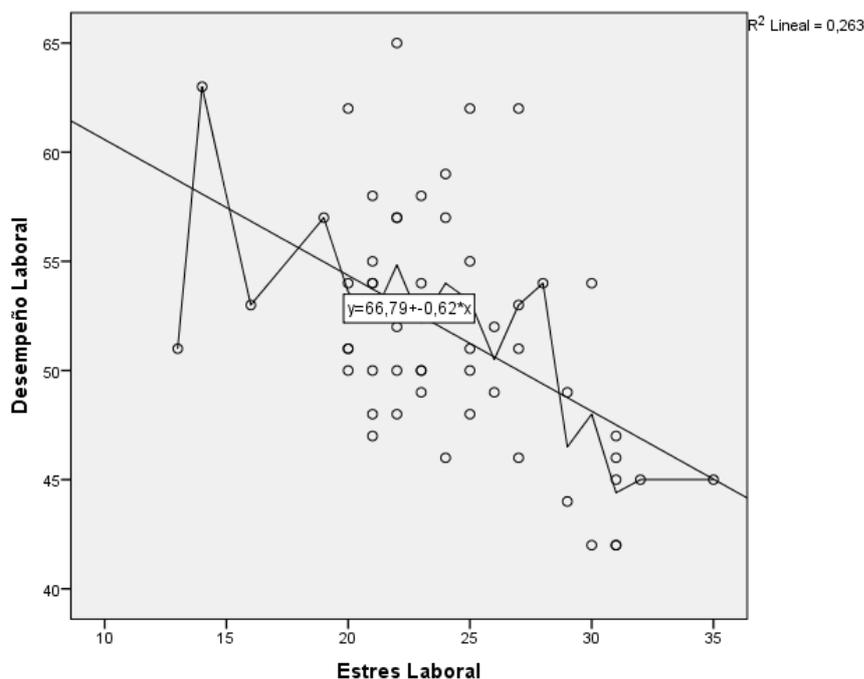
RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS SERVIDORES JUDICIALES DEL RÉGIMEN 728 DE LA CORTE SUPERIOR
DE JUSTICIA PUNO. 2017

Correlaciones			
		Estrés Laboral	Desempeño Laboral
Estrés Laboral	Correlación	1	-,513**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	54	54
Desempeño Laboral	Correlación	-,513**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	54	54

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FIGURA 2

RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS SERVIDORES JUDICIALES DEL RÉGIMEN 728 DE LA CORTE SUPERIOR
DE JUSTICIA. PUNO. 2017



Coefficiente de Determinación = $R^2 = 0.263 = 26.3\%$

Conclusión: Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación igual a -0.513^{**} el cual nos indica que existe una correlación negativa significativa entre ambas variables a un nivel de significancia o error de 0.01 o 1%, y según los valores del coeficiente de correlación existe una correlación negativa moderada, lo que significa que a mayor nivel de estrés laboral que perciben los servidores del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno, menor será el desempeño laboral que estos presentan en la institución.

El coeficiente de determinación obtenido indica que, el nivel de desempeño laboral que presentan los servidores del Régimen 728 de la Corte Superior de

Justicia de Puno es explicado en un 26.3% por el nivel de estrés laboral que estos presentan.

4.3.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Existe relación significativa entre los tipos de estrés laboral con el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno. 2017.

Hipótesis nula; $H_0: r = 0$: No existe relación entre los tipos de estrés laboral con el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno. 2017.

Hipótesis Alterna; $H_a: r \neq 0$: Existe relación significativa entre los tipos de estrés laboral con el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno. 2017.

Prueba de hipótesis a usar:

Correlación rectilínea

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre -1 y $+1$ pasando por 0

El $=-1$ Comprende a una correlación negativa perfecta.

El $=+1$ Comprende a una correlación positiva perfecta.

El $= 0$, No existe ninguna correlación entre variable.

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión 22.0) obtenemos el siguiente resultado

TABLA 7

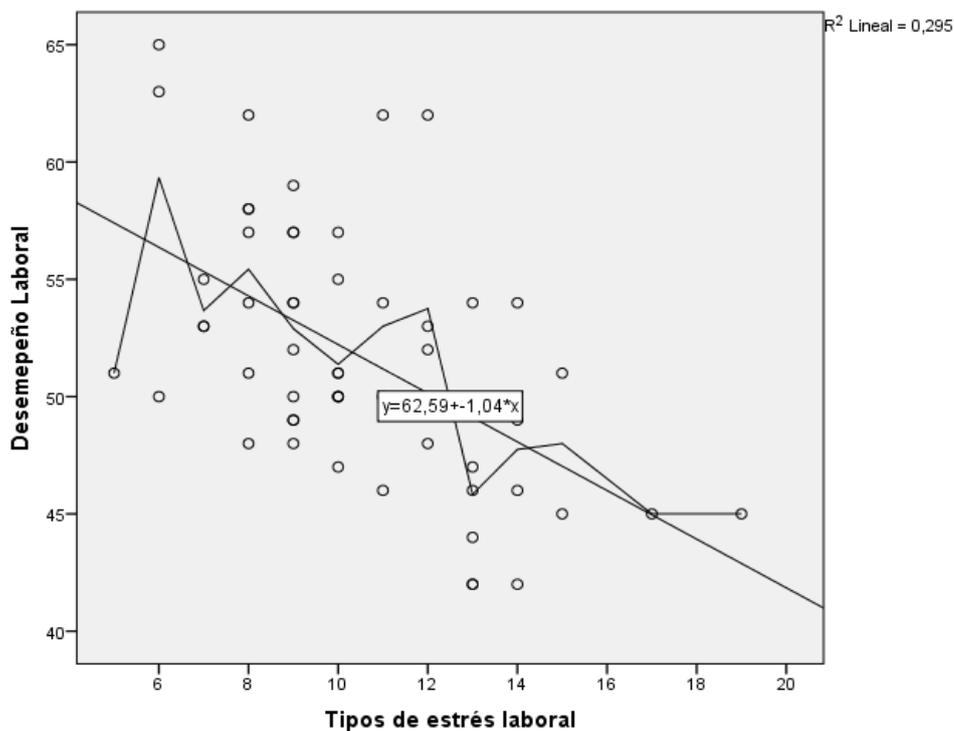
RELACIÓN ENTRE LOS TIPOS DE ESTRÉS LABORAL CON EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES JUDICIALES DEL RÉGIMEN 728 DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO. 2017

Correlaciones			
		Tipos de estrés laboral	Desempeño Laboral
Tipos de estrés laboral	Correlación	1	-,544**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	54	54
Desempeño Laboral	Correlación	-,544**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	54	54

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FIGURA 3

RELACIÓN ENTRE LOS TIPOS DE ESTRÉS LABORAL CON EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES JUDICIALES DEL RÉGIMEN 728 DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO. 2017



Coefficiente de Determinación = $R^2 = 0.295 = 29.5\%$

Conclusión: Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de igual a -0.544^{**} el cual nos indica que existe una correlación negativa significativa entre ambas variables a un nivel de significancia o error de 0.01 o 1%, y según los valores del coeficiente de correlación existe una correlación negativa moderada, lo que significa que a mayor nivel de tipos de estrés laboral que perciben los servidores del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno, menor será el desempeño laboral que estos presentan en la institución.

El coeficiente de determinación obtenido indica que, el nivel de desempeño laboral que presentan los servidores del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno es explicado en un 29.5% por los tipos de estrés laboral que estos presentan.

4.3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

Existe relación significativa entre las fuentes del estrés laboral con el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2017.

Hipótesis nula; $H_0: r = 0$: No existe relación entre las fuentes del estrés laboral con el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2017.

Hipótesis Alterna; $H_a: r \neq 0$: Existe relación significativa entre las fuentes del estrés laboral con el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2017.

Prueba de hipótesis a usar:

Correlación rectilínea

La relación de las variables este toma valores comprendidos entre -1 y $+1$
pasando por 0

El $r = -1$ Comprende a una correlación negativa perfecta.

El $r = +1$ Comprende a una correlación positiva perfecta.

El $r = 0$, No existe ninguna correlación entre variable.

Según los resultados haciendo uso del paquete Estadístico SPSS (Versión
22.0) obtenemos el siguiente resultado

TABLA 8

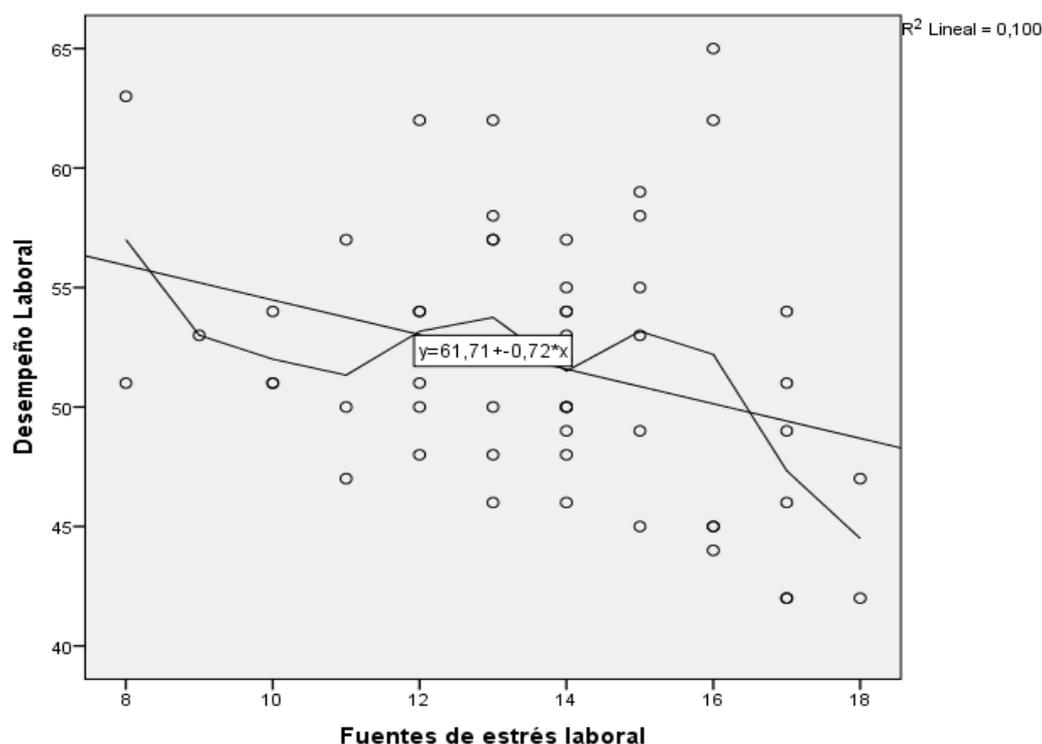
RELACIÓN ENTRE LAS FUENTES DEL ESTRÉS LABORAL CON EL
DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES JUDICIALES DEL RÉGIMEN 728 DE LA
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO. 2017

Correlaciones			
		Fuentes de estrés laboral	Desempeño Laboral
Fuentes de estrés laboral	Correlación	1	-,317*
	Sig. (bilateral)		,020
	N	54	54
Desempeño Laboral	Correlación	-,317*	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	54	54

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

FIGURA 4

RELACIÓN ENTRE LAS FUENTES DEL ESTRÉS LABORAL CON EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES JUDICIALES DEL RÉGIMEN 728 DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO. 2017



Coefficiente de Determinación = $R^2 = 0.100 = 10.0\%$

Conclusión: Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación igual a -0.317^* el cual nos indica que existe una correlación negativa entre ambas variables a un nivel de significancia o error de 0.05 o 5%, y según los valores del coeficiente de correlación existe una correlación negativa baja, lo que significa que a mayor nivel de fuentes de estrés laboral que perciben los servidores del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno, menor será el desempeño laboral que estos presentan en la institución.

El coeficiente de determinación obtenido indica que, el nivel de desempeño laboral que presentan los servidores del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno es explicado en un 10.0% por las fuentes de estrés laboral que estos presentan.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: según la prueba de hipótesis los resultados obtenidos podemos determinar que, un 39% les cuesta mantener la concentración en su trabajo, por lo que presentan un estrés episódico, respecto al desempeño laboral un 70% se esfuerza por superar los objetivos de la institución, es así que mediante el coeficiente se determina que existe una correlación negativa igual a -0.513^{**} a un nivel de significancia de 0.01, según los valores del coeficiente de correlación existe una correlación negativa moderada Mientras que el coeficiente de determinación obtenido indica que el nivel de desempeño laboral que presentan los servidores del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno es explicado en un 26.3% por los cambios en el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores. El estrés y desempeño laboral considerados hoy en día como factores esenciales en las organizaciones.

SEGUNDA: Para el primer objetivo específico se concluye que, si se presenta un mayor nivel de tipos de estrés en los servidores del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno menor será el desempeño laboral que estos presentaran en la Institución, dado que el coeficiente de correlación es igual a -0.544^{**} , a un nivel de significancia del 0.01. Mientras que el coeficiente de determinación, nos indica que el nivel de desempeño laboral de los servidores del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno es explicado por el estrés laboral en un 29.5% de los casos observados en los servidores del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno. Los tipos de estrés pueden llegar a ser prolongados y tener efectos en la salud.

TERCERA: En el segundo específico podemos concluir que; a mayor nivel de fuentes de estrés que perciben los servidores del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno, peor será el nivel de rendimiento laboral que presentan en la Institución, dado que

el coeficiente de correlación es igual a -0.317^* . Luego el coeficiente de determinación el nivel de desempeño laboral que presentan los servidores del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno es explicado en un 10.0% por las fuentes de estrés laboral que estos presentan.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al Poder Judicial como institución central, encargada y responsable de dilucidar los conflictos e incertidumbre jurídica, en virtud al derecho a la justicia que gozan todo ciudadano establecido en la carta magna del país.
2. Se recomienda, evaluar la problemática con la finalidad de determinar su importancia y proponer, programas de intervención preventivo y correctivo que proteja la salud integral de los servidores judiciales para que cumplan con sus funciones en las mejores condiciones. Así también crear nuevos mecanismos de distribución de tareas para disminuir la carga laboral, incentivar la participación a talleres dinámicos, módulos itinerantes, pero sobre todo brindar un espacio destinado a esa área,
3. Las recomendaciones tienen como fin mejorar las relaciones empleador empleado, lo que permitirá también contener relaciones adecuadas, que involucren el clima laboral, desempeño óptimo, comunicación asertiva, compromiso laboral que beneficiará no solo a la institución, sino también al mismo servidor, pues incentivará el desarrollo personal y profesional.

VII. REFERENCIAS

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público Maracay*. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Apaza, R. (2017). *Impacto del estrés en el rendimiento académico en los estudiantes de la escuela profesional de odontología del primero al sexto semestre académico de la UNA-PUNO, 2017-II* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Aquino, Y. H., Ulpiano, Y. A., y Vega, D. M. (2017). *El Estrés Laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
- Ávila, D. F. (2015). *El estrés laboral afecta al clima organizacional en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador* (Tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Ayay, J. y Jezer, E. (2018) *Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A* (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, San Martín, Perú.
- Bedoya J. F., (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador* (Tesis de pregrado). Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Calisaya, P. Y., (2017). *Análisis de la idoneidad de las medidas de Protección dictadas a favor de las víctimas de Violencia en el primer juzgado de familia de puno, Periodo noviembre de 2015 a noviembre de 2016 en el Marco de la ley 30364 ley para prevenir, sancionar Y erradicar la violencia contra las mujeres y los*

- Integrantes del grupo familiar.* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Cano A. (2002). *La Naturaleza del Estrés. Sociedad española para el estudio de la Ansiedad y Estrés.* Madrid. España
https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm
- Carrasco, D. S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica* (1a. ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Carrasco, D. S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica* (2a. ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano.* (1era. ed.) México: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). México: McGraw Hill/Interamericana.
- Choque, C. E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Moquegua, Moquegua, Perú.
- Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (2006). *Indicadores de desempeño en el sector público.* República Dominicana. Seminario. Recuperado de: <http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/23992/Indicadores%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf>

- Corte Superior de Justicia de Puno (2013). *Resolución Administrativa N° 1023-2013 actualización del Cuadro para Asignación de Personal CAP del Poder Judicial*. Puno, Perú.
- Díaz, I. y Gaviria, K. (2013). *Estrés Laboral y su relación con el Desempeño Profesional en el personal de Enfermería del Hospital II-2 Tarapoto* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, San Martín, Perú
- Fernández, E. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional* (Tesis Doctoral). Universidad de León. Madrid, España.
- Fuente, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad (Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango* (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- García, S. (2002). *Los Riesgos Psicosociales y su Prevención: mobbing, estrés y otros problemas*. Madrid. España.
- Gonzales, M. (2014). *Estrés Y Desempeño Laboral (Estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)* (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar., Quetzaltenango. Guatemala.
- Gutiérrez, S. y Vilorio, D. (2014). *Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral*. Revista Científica salud Uninorte. Barranquilla, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850001>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2a ed.). New York, NY: Wiley
- Instituto Integración. (2015). *Los porqués del estrés*. Recuperado el 28 de abril de 2016, de <https://rpp.pe/cultura/mas-cultura/en-el-peru-las-mujeres-reportan-mayor-nivel-de-estres-que-los-hombres-noticia-904717>.
- Laura, D. (2016). *Incentivos Laborales y Nivel de Desempeño de los trabajadores operativos de la empresa Compartamos Financiera s.a. - Agencia Puno 2016* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Llano R. N., (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico sole E.I.R.L* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. La Libertad, Perú.
- Martínez J. M. (2014). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Miranda A., (2016). *El Estrés Laboral Y Su Efecto En El Desempeño Laboral De Los Colaboradores Del Poder Judicial Sede Moyobamba – Período 2016* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, San Martín, Perú.
- Montoya, E. (2014). *Validación de escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen de trabajadores de un Contac Center*. Lima, Perú.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín. Italia. <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2015). *Seguridad Laboral*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajo28/seguridad-laboral/seguridad-laboral>

- Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Serie protección de la salud de los trabajadores n° 3
- Ouchi, W. (1981). *Theory Z: How american business can meet the japanese*. Challenge, Perseus.
- Pintado, E. (2014). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano* (5ta ed.). Perú: Fondo editorial.
- Quispe, L. C., (2016). *El estrés laboral en la productividad de los trabajadores del banco internacional del Perú S.A.A. – Interbank Juliaca, periodo 2016* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Rincón L. y Guarino L. (2018). Healthy Work: Stress, productivity and the reconstruction of working life. New York, NY: BasicBooks. Recuperado 2018 de file:///C:/Users/win8/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_80411803003.pdf.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* 10 Edición México. Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15a ed.). México: Pearson
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación, México.
- Rodríguez, Y. (2013). *Influencia del estrés ocupacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Tambomayo Compañía de Minas Buenaventura Caylloma Arequipa* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

- Sánchez, M. A. (2009). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa "Sualupell Curtiduría Suárez S.A. en la ciudad de Ambato en el periodo marzo – mayo de 2009"* (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Quito, Ecuador.
- Santos, J. A. (2006). *Retcambio: Un Contrafuego de Posibilidades*. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores
- Ticona, J. (2015). *El Estrés y el Rendimiento Laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano Puno, Puno, Perú.
- Trujillo, C., y García, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI*. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.
- Vilca, L. (2016). *Influencia del estrés en el desempeño laboral de pro mujer inc. en los centros focales de Laykakota y Bellavista de la ciudad de Puno - periodo 2014* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano Puno, Puno, Perú.
- Villegas, R. (2016). *Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Moquegua, Moquegua, Perú.
- Selye, H. (1936). *Estrés un síndrome producido por diversos agentes nocivos*. Revista Nature.

ANEXOS

ANEXO 1

**CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
SERVIDORES JUDICIALES DEL RÉGIMEN 728 DE LA CORTE SUPERIOR DE
JUSTICIA.PUNO.**

INSTRUCCIONES:

El siguiente es un cuestionario que permitirá establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. El estrés laboral es un estado de tensión que está relacionado con el trabajo y que afecta la salud física y mental. Responde con la mayor sinceridad a las siguientes preguntas marcando X en la alternativa que se ajusta a su cotidianidad laboral.

VARIABLE X: ESTRÉS LABORAL

DIMENSIÓN: TIPOS DE ESTRÉS LABORAL						
N°	ITEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	Me cuesta mantener la concentración en el trabajo.					
2	Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo					
3	Estoy cansado y fatigado al concluir mi trabajo					
4	Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.					
DIMENSIÓN: FUENTES DE ESTRÉS LABORAL						
N°	ITEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	Considero adecuado el ambiente donde laboro					
6	La distribución de tareas exige una mayor dedicación y productividad.					
7	Considero que los recursos con los que trabajo son insuficientes					
8	Siento que desarrollo tareas externas fuera de mi carga laboral					

VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN: EFICACIA LABORAL						
N°	ITEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
9	Me esfuerzo por superar los objetivos deseados por la institución					
10	La institución me reconoce por un trabajo bien realizado					
11	Priorizo la forma adecuada de las actividades para cumplir con las metas asignadas.					
12	Considero que tengo el conocimiento técnico para competir en mi área de trabajo					
13	Entrego los resultados de mi trabajo según la calendarización establecida					
14	Realizo mi trabajo sin necesidad de supervisión constante					

DIMENSIÓN: COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
N°	ITEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
15	El jefe inmediato valora y promueve la autodisciplina y la iniciativa propia					
16	Existe respeto, colaboración y apoyo entre mis compañeros de trabajo					
17	Existe retroalimentación en los resultados y errores dentro del equipo de trabajo					
18	Actúo con seguridad sin dudar de mí mismo.					
19	Me involucro constantemente en cursos y capacitaciones dirigidas a los servidores judiciales					
20	Me adapto al cambio acorde a mi área de trabajo					
21	Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan					
22	No me siento integrado permanentemente en mi institución					

PUNTUACIÓN	Ptos.
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ESCALAS : Variable Estrés laboral	Ítems.
Estrés episódico	1-2
Estrés crónico	3-4
Demanda o carga de trabajo	5-6
Relaciones sociales en el trabajo	7-8
ESCALAS: Variable Desempeño Laboral	
Logro de objetivos	9-10
Alcanzar metas institucionales	11-12
Demostrar resultados	13-14
Participación y responsabilidad	15-16
Compromiso con la productividad	17-18
Involucramiento con el cambio	19-20
Exigencia laboral	21-22

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES JUDICIALES DEL RÉGIMEN 728 DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA. PUNO.2017.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO(S)	VARIABLE(S)	DIMENSIONES	INDICADORES E INDICES	MÉTODO	ESTADÍSTICA
PROBLEMA GENERAL ¿En qué medida el estrés laboral guarda relación con el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017?	HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa del estrés laboral y el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017.	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017.	Vx	TIPOS DE ESTRÉS LABORAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estrés episódico <ul style="list-style-type: none"> - Estrés temporal 2. Estrés crónico relacionados con los tipos de estresores <ul style="list-style-type: none"> - Estresores de la tarea - Estresores de organización institucional 	Hipotético, deductivo	Estadística No Paramétrica- Estadígrafo Rho Spearman
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿En qué medida los tipos de estrés laboral guarda relación con el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno. 2017?	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe relación significativa entre los tipos de estrés laboral con el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar la relación entre los tipos de estrés laboral con el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017.	Vy	FUENTES DE ESTRÉS LABORAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demanda o carga de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Demanda excesiva - Demanda relacionada con la calidad del trabajo - Exigencia por una mayor productividad. 2. Relaciones sociales en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Conflictos personales - Falta de apoyo - Falta de autonomía en la toma de decisiones 		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿En qué medida las fuentes del estrés laboral guardan relación con el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno. 2017?	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe relación significativa entre las fuentes del estrés laboral con el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Establecer la relación entre las fuentes del estrés laboral con el desempeño de los servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia de Puno.2017.	DESEMPEÑO LABORAL	EFICACIA LABORAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Logro de objetivos 2. Alcanzar metas institucionales 3. Demostrar resultados 		
				COMPROMISO ORGANIZACIONAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Participación y responsabilidad 2. Compromiso con la productividad 3. Involucramiento con el cambio. 4. Exigencia laboral 		

TIPO, NIVEL Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p>TIPO: El tipo investigación es básica</p> <p>ALCANCE: descriptivo correlacional</p> <p>DISEÑO</p> <p>El diseño de estudio usado en la presente investigación se ubica entre los estudios No Experimentales de Corte Transversal. Tales estudios sólo estudian el fenómeno de interés sin manipular las variables involucradas en el estudio, los estudian en su forma y entorno natural; y para este tipo de estudios, se recolectan la información en un momento determinado en el tiempo. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:</p> <div data-bbox="826 1756 1114 2040" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> </div> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “M” es la muestra donde se realiza el estudio; • Los subíndices “x,y,” en cada “O” nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las variables (x,y); <p>“r” hace mención a la posible relación existente entre las variables bajo estudio.</p>	<p>POBLACION</p> <p>La población universo está determinado por 127 trabajadores o servidores de la Corte Superior de Justicia de la ciudad de Puno.</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra de estudio está representada por 54 servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Puno del régimen 728.</p> <p>La muestra del presente estudio se halló por el método de muestreo aleatorio simple</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario tipo escala de Likert.</p>	<p>Estadística No Paramétrica- Estadígrafo Rho. Spearman</p>