

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS  
PENITENCIARIOS DE LA REGIÓN ALTIPLANO: PERÍODO 2016**

**PRESENTADA POR:**

**VICTOR MANUEL CALDERON RAMOS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN  
MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PUNO, PERÚ**

**2016**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA  
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS  
PENITENCIARIOS DE LA REGIÓN ALTIPLANO: PERÍODO 2016

PRESENTADA POR:

VICTOR MANUEL CALDERON RAMOS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

  
.....  
Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

PRIMER MIEMBRO

  
.....  
Dr. MANUEL ANCHAPURI QUISPE

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
M. Sc. HERMENEGILDO CORTEZ SEGALES

ASESOR DE TESIS

  
.....  
Dr. HECTOR EDDY CALUMANI BLANCO

Puno, 26 de junio del 2018

**ÁREA:** Recursos humanos.

**TEMA:** Desempeño laboral.

**LÍNEA:** Gestión pública.

## DEDICATORIA

A mi familia, quienes me otorgaron desprendidamente tiempo de sus vidas para este logro. El camino fue largo, pero valió la pena.

Para mis padres, hermanos, sobrinos, amigos y todos los que me demuestran su cariño sinceramente; quienes con su apoyo infatigable han sabido comprender e impulsarme hacia adelante cuando lo he necesitado.

A mi gran amiga, por su desprendimiento, lealtad y la gran confianza que siempre me ha brindado en los momentos más difíciles.

## AGRADECIMIENTOS

- En primer lugar, a Dios, quien me ha permitido avanzar durante estos años del programa de maestría con salud y disponibilidad. Este trabajo es de él.
- Mi reconocimiento especial a mí jurado calificador: Dr. German Alberto Medina Colque, Dr. Manuel Anchapuri Quispe, M. Sc. Hermenegildo Cortez Segales, Dr. Héctor Eddy Calumani Blanco por su asesoramiento.
- A mis compañeros de trabajo quienes con sus consejos y observaciones han sabido guiarme en esta investigación.
- A mis profesores del Programa de Maestría, quienes han despertado la curiosidad y han inculcado las bases de mi formación como investigador.
- A todos quienes conforman la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, quienes con amabilidad y respeto siempre han estado prestos a atender cualquier requerimiento durante todo este proceso.

**ÍNDICE GENERAL**

	Pág.
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS .....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
INDICE DE CUADROS .....	vi
INDICE DE ANEXOS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCIÓN .....	1

**CAPÍTULO I****PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN**

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problema específico.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	5
1.4 OBJETIVOS .....	6
1.4.1 Objetivo General .....	6
1.4.2 Objetivos Específicos.....	6

**CAPÍTULO II****MARCO TEÓRICO**

2.1 ANTECEDENTES .....	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales .....	11

2.1.3 Antecedentes Regionales .....	15
2.2 MARCO TEÓRICO.....	22
2.2.1 Historia del Estrés .....	22
2.2.2 Desempeño Laboral.....	41
2.2.3 Instituto Nacional Penitenciario – INPE.....	46
2.3 MARCO CONCEPTUAL .....	48
2.3.1 Síndrome de BURNOUT.....	48
2.3.2 Cansancio Emocional .....	48
2.3.3 Despersonalización.....	48
2.3.4 Clima Organizacional.....	48
2.3.5 Estructura .....	49
2.3.6 Recompensa.....	49
2.4 HIPÓTESIS .....	49
2.4.1 Hipótesis General .....	49
2.4.2 Hipótesis Especificas .....	49

**CAPÍTULO III**

**METODOLOGÍA**

3.1 ÁMBITO O LUGAR DE ESTUDIO.....	50
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	51
3.2.1 Población .....	51
3.2.2 Muestra.....	52
3.3 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	53
3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	53
3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	54
3.6 CLASES DE MÉTODOS .....	54

3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	55
3.7.1	Técnicas.....	55
3.7.2	Instrumentos de recolección de datos.....	56

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	RESULTADO DE LAS ENCUESTAS NIVEL DE ESTRÉS LABORAL.....	57
4.2.	RESULTADO DE FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO. ...	69
4.3.	PROPUESTA DE LINEAMIENTOS .....	80
4.3.1.	Prevención del estrés laboral.....	82
4.3.2.	Recomendaciones para minimizar el estrés laboral.....	83
4.4	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	83
4.4.1.	Hipótesis Específica N° 1 .....	84
4.4.2.	Hipótesis Específica N° 2.....	85
4.4.3.	Hipótesis General .....	87
	CONCLUSIONES .....	88
	RECOMENDACIONES .....	90
	BIBLIOGRAFÍA.....	92
	ANEXOS .....	101

## INDICE DE CUADROS

	Pág.
1. Personal que labora en la oficina Regional Altiplano Puno .....	51
2. Personal que labora en el area de seguridad de los EEPP de la ORAPuno	52
3. Personal que labora en el area de seguridad de los EEPP de la ORAPuno	53
4. Dificultad de conciliar el sueño .....	57
5. Molestias estomacales .....	58
6. Dolores de cabeza .....	59
7. Necesita apoyo psicológico para liberar el estrés .....	59
8. El ambiente de trabajo te ocasiona estrés .....	60
9. Trabaja horas extras .....	61
10. Siente que le falta dormir .....	62
11. Tiene sensación de cansancio .....	63
12. Siente frustración con la labor que desempeña .....	63
13. Está de acuerdo con el horario de trabajo .....	64
14. Siente agotamiento emocional por su trabajo .....	65
15. La temperatura donde trabajas es demasiado baja .....	66
16. La población desconoce la misión de la institución .....	66
17. Tiene problemas de tiempo con tu familia.....	67
18. Tu trabajo te exige que aprendas cosas nuevas.....	68
19. Tu trabajo te exige demasiado esfuerzo físico.....	69
20. Es insuficiente el tiempo para desempeñar tus funciones .....	70



21. El estrés influye en el desempeño de tus funciones .....	70
22. El espacio donde trabajas es privado .....	71
23. Faltan las nuevas TICs para mejorar tu desempeño.....	72
24. Tu trabajo consiste en hacer siempre lo mismo .....	73
25. Tu jefe te dice cómo hacer tu trabajo .....	73
26. Trabajas demasiado sin ser recompensado.....	74
27. Trabajas más de cuatro horas sentado .....	75
28. Trabajas en una postura forzada .....	76
29. En tu trabajo hay situaciones peligrosas estresantes .....	76
30. Está amenazado tu puesto de trabajo por nuevos contratos .....	77
31. Por el trabajo que desempeñas tu vida corre peligro .....	78
32. Hay sobrecarga de trabajo .....	79
33. Hay conflictos laborales en tu institución.....	79

**ÍNDICE DE ANEXOS**

	Pág.
1. Encuesta sobre estres .....	102
2. Encuesta sobre desempeño laboral.....	104

## RESUMEN

En la actualidad las organizaciones están sumidas en un medio muy inestable debido entre otros factores al rápido desarrollo de la tecnología, la expansión, y a los rápidos cambios sociales, económicos y políticos. El interés por el estrés se ha convertido en algo muy común en la actualidad, y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema del potencial humano; expertos en el estudio del estrés han demostrado que en nuestros tiempos gran parte de la población padecen de estrés. Por lo que la investigación responde a la siguiente pregunta: ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, Período 2016? Cuyo objetivo es: Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, Período 2016; la investigación corresponde a una investigación no experimental transeccional explicativa, el nivel de alcance es de nivel descriptivo explicativo y para la muestra solo se consideró al personal de seguridad. La técnica de recolección de datos empleados fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario; el estrés en los establecimientos penitenciarios en estudio, está disminuyendo las capacidades de los trabajadores por lo que no siempre se llega a las metas y objetivos planteados. Dentro de los resultados que se obtuvieron es que el estrés si influye en el desempeño de los trabajadores.

**Palabras clave:** Burnout, clima laboral, desempeño laboral, estrés, rendimiento.

## ABSTRACT

At present, organizations are immersed in a very unstable environment due, among other factors, to the rapid development of technology, expansion, and rapid social, economic and political changes. The interest in stress has become very common nowadays, and has acquired characteristics that have placed it as a problem of human potential; experts in the study of stress have shown that in our times much of the population suffer from stress. So the research answers the following question: How does work stress influence the performance of workers in penitentiary establishments in the highlands region, Period 2016? Whose objective is: To determine the influence of the labor stress on the performance of the workers of the penitentiary establishments of the highland region, Period 2016; the research corresponds to an investigation that does not experience an explanatory transection, the level of outreach is of an explanatory descriptive level and for the sample only the treatment and safety personnel were considered. The data collection technique used was the survey and the instrument used was the questionnaire; Stress in the penitentiary establishments under study are reducing the capacities of workers so that the goals and objectives are not always reached. Among the results that were obtained is that stress does influence the performance of workers.

**Keywords:** Burnout, performance, stress, work climate, work performance.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones e instituciones de un país son complejas debido al alto nivel de integración y complejidad entre sus componentes para lograr sus objetivos y la estabilidad interna. De ahí viene el interés por el estrés que se ha convertido en algo muy común en la actualidad, se evidencia que se ha incrementado notablemente como un problema potencial del ser humano, ya que viene afectando no solo la parte emocional de las personas si no que está afectando laboralmente a los trabajadores de las instituciones en este caso a los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, ya que sabemos que dichos trabajadores tienen que lidiar con personas que están privadas de su libertad por delitos contra la vida, asesinatos, robos, etc.

Para contrarrestar el estrés laboral es necesario comprometer la participación de las autoridades que tienen el papel protagónico de colaborar con el desarrollo del país, pero esto no sucede en la realidad ya que los trabajadores no reciben un apoyo o soporte para poder lidiar con estas personas.

Ante esta carencia surge el problema del estrés como tratarlo y la necesidad de brindar apoyo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y así poder lograr las metas y objetivos planteados por la institución.

La investigación se encuentra dividido en cuatro capítulos:

**Capítulo I.** Presenta el problema a investigar, su planteamiento, definición, sistematización, objetivos de la investigación tanto general como específicos, justificación e hipótesis de la investigación, en base a los antecedentes existentes sobre el tema.

**Capítulo II.** Presenta los antecedentes, el marco teórico, marco conceptual y se ha definido conceptos más importantes relacionados al estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores lo que permitió formular los objetivos y las hipótesis respectivas.

**Capítulo III.** Presenta la metodología que incluye el enfoque, diseño, tipo, método, población y muestra, variables e indicadores, fuente de información y el ámbito de estudio de la investigación.

**Capítulo IV.** Presenta los resultados y discusión, constituido por el desarrollo de cada objetivo de la investigación. Nos exponen los resultados mediante cuadros estadísticos, los mismos que son analizados mediante los procedimientos utilizados.

Finalmente se presentan las conclusiones a las que se han arribado en la investigación, recomendaciones y las referencias bibliográficas consultadas, se adjuntan como anexos el modelo del instrumento utilizado para la recopilación de información.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral es un problema socio-productivo que ha sido muy notorio en los establecimientos penitenciarios de la Región Altiplano, la mayoría de los trabajadores padecen de enfermedades causadas o agravadas por el estrés. Por otro lado, los eventos externos como generadores de estrés no necesariamente son muy notorios para los demás, sino que pueden acumularse en sus efectos hasta que llega al límite, causando graves enfermedades en la gran parte de trabajadores que padecen de este problema.

Como consecuencia esta dificultad también se presenta en la institución, razón por la cual los funcionarios están conscientes que a los trabajadores se les debería tratar con mejor calidad de vida para que se sientan más comprometidos y formen como una parte integral de la institución.

De no solucionarse el problema en forma real y profunda en el futuro los establecimientos penitenciarios tendrán que soportar dificultades tales como: bajo rendimiento por parte de los trabajadores, conflictos laborales, un

ambiente laboral desagradable, atrasos, ausentismos, desmotivación, preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, incapacidad para concentrarse, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, hipersensibilidad a la crítica, entre otros problemas.

Por otra parte, si la organización no siente la necesidad de contar con un especialista para que analice las condiciones de trabajo, identificando los aspectos estresantes y producir los cambios correspondientes, los trabajadores probablemente sufrirían consecuencias graves en su salud psicológica y física.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, Período 2016?

### **1.2.2 Problema específico**

- ¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, Período 2016?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, Período 2016?
- ¿Qué lineamientos se deben de proponer con la finalidad de que ayuden a bajar el nivel de estrés de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano?



### 1.3 JUSTIFICACIÓN

Se ha observado que uno de los trastornos que con más frecuencia se presenta en el recurso humano o trabajadores en las organizaciones es el estrés. Este desorden psicológico laboral dificulta las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser, por tales razones es que es necesario su tratamiento oportuno.

La investigación se justifica porque el estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles, ya que hay estudios que se relacionan a los extraños comportamientos que presentan los oficiales de los establecimientos penitenciarios ya que estos trabajan con delincuentes y se pudo observar que estos sufrían de pérdida de energía, ansiedad, depresión y otros desarreglos fisiológicos como la dificultad para conciliar el sueño, malestares estomacales, etc.

También podemos decir que se justifica porque existe la necesidad de querer saber y conocer las deficiencias más relevantes en el desempeño de los trabajadores.

Desde esta perspectiva el trabajo de investigación intenta realizar una visión panorámica, aunque no íntegra, del estrés laboral en la institución con el objeto de destacar, aquellos aspectos más relevantes y de aportar con propuestas y alternativas de solución y un pequeño avance en el tratamiento de las personas, que contribuya a la mejora de la capacidad de éstas y permita un mayor grado de desarrollo de las personas en la realización de su actividad laboral.

## 1.4 OBJETIVOS

### 1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, Período 2016.

### 1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de Estrés Laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, Período 2016.
- Determinar los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, Período 2016.
- Proponer lineamientos que ayuden a bajar el nivel de estrés de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Sánchez (2011), en su tesis concluye que en cuanto a la identificación y análisis de los estresores, se observa que “la falta de justicia organizacional” seguido “dificultades interpersonales y sobrecarga laboral”, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores. La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente constituyendo un círculo vicioso. Desde el momento en que la sobrecarga, caracterizada por una sensación de agotamiento por exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos (tanto materiales como humanos) se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional.

Focalizando el análisis sobre algunos aspectos sociodemográficos de la muestra estudiada, tales como género, edad, estado civil y puesto, del

presente trabajo surge que las mujeres con respecto a los hombres tienen un promedio mayor de estrés experimentado, pero a ambos sexos el estresor que más los afecta son la falta de justicia organizacional.

Los resultados obtenidos también han permitido identificar las variables que mejor explican el bienestar psicológico y la satisfacción laboral entre los empleados. La evidencia indica que los mejores predictores de la satisfacción laboral entre los 86 trabajadores son: la limpieza del lugar de trabajo, el espacio físico, la relación con sus superiores y algunas dimensiones del bienestar tales como los vínculos con los demás, de cómo se llevan, si les caen bien o si cuentan con ayuda de los demás, la capacidad de empatía y afectiva y la aceptación de sí mismo, incluyendo lo bueno y lo malo.

Reyes (2014), en su estudio predominó el sexo masculino (52,4%) con una media de edad de 32 años. El sexo femenino mostró mayor puntaje de ansiedad y depresión (30,1 puntos). Los internos rotativos mostraron mayor nivel de estrés laboral que los médicos ( $OR=2,011$ ) al igual que mayor puntaje de ansiedad y depresión (34.4 puntos) en comparación con los médicos que obtuvieron 24,8 puntos.

A pesar de que los servicios quirúrgicos tuvieron mayor puntaje en la escala de ansiedad y depresión (26,28 puntos) a diferencia de los servicios clínicos (16,08 puntos), no existió diferencia significativa. La presencia de ansiedad y depresión fue menor en el grupo que laboraba más horas de trabajo privado a diferencia de las horas en la institución estudiada, los médicos de este estudio con más horas de trabajo privado tienen menor

puntaje de ansiedad y depresión (153,17 horas a la semana) que los poseen ansiedad y depresión con menos horas a la semana (135,47 horas). Sin embargo, los datos no fueron significativos.

Alvear (2016), En su tesis concluye que en cuanto a la relación laboral, como era de esperar, la mayoría de los trabajadores son hombres, mientras que en el personal administrativo predominan las mujeres, existiendo una relación estadísticamente significativa, entre la edad, con el cargo o puesto ( $p=0.00$ ) y el tipo y el régimen laboral (titular o contratado); en edades correspondiente a la categoría de adultos mayores.

En referencia al cargo o puesto, se encontró que existen cargos considerados culturalmente como propios de las mujeres, como asistentes administrativos, auxiliares y ayudantes, secretarias/os y por el contrario, puestos de hombres como choferes, conserjes y técnicos. ( $p=0.00$ ). De acuerdo al modelo utilizado para el análisis se determinó evidencias de que existen diferencias estadísticamente significativas con demanda psicológica para sexo, relación laboral y cargo o puesto.

En cuanto a las variables control se encontró con empleo de habilidades en cargo o puesto y relación laboral. En Autoridad de decisión con edad, cargo o puesto y tipo de relación laboral. En amplitud de decisión con cargo/puesto y relación laboral.

Según la clasificación del trabajo, existe un alto porcentaje, tanto en los trabajadores como en el personal administrativo, que presentan riesgo para la salud física y/o mental (tipos TP y TATL), encontrándose significancia

estadística con las variables sexo, relación laboral y el tipo de cargo o puesto que desempeñan.

En México Padilla (2014), realizó un estudio sobre: Nivel de estrés y su relación con el cumplimiento de objetivos en una empresa de maquinaria agrícola. Tuvo como objetivo identificar el nivel de estrés y su relación con el cumplimiento de objetivos en una organización. Los resultados mostraron una correlación media negativa, es decir la relación entre el nivel de estrés con el cumplimiento de metas de la organización.

En Chile Avendaño *et al.* (2009), realizó un estudio sobre: Burnout y Apoyo social en personal del Servicio de Psiquiatría de un Hospital Público. Tuvo como objetivo identificar la presencia de burnout y establecer su relación con el apoyo social en el trabajo en personal de un servicio de psiquiatría de un hospital público. Los resultados mostraron que la mayoría de los participantes presenta estrés laboral crónico o burnout, siendo particularmente alta la presencia de agotamiento emocional. Destaca una mayor despersonalización entre quienes realizan turnos y atienden pacientes judicializados.

En España Albaladejo *et al.* (2004), Realizó un estudio sobre El Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de un Hospital de Madrid, el cual tuvo como objetivo determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y de sus componentes (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) entre los profesionales de enfermería del Hospital Clínico Universitario San Carlos de Madrid y su relación con determinados factores socio demográficos, laborales e institucionales. Como

conclusiones consideraron que el perfil del sujeto afecto del Burnout se corresponde con el de un profesional con experiencia laboral que sin embargo manifiesta un escaso grado de reconocimiento a su labor asistencial y un alto nivel de insatisfacción con la gestión de su centro de trabajo.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Quispe y Ticona (2015), En su estudio concluye que: Entre las características generales de las enfermeras(os) se identifica que en su mayoría la edad fluctúa entre los 52 a 60 años (42,7%); se destaca el sexo femenino en el ejercicio de la profesión de enfermería (99.3%), respecto al estado civil se identifica con mayor frecuencia enfermeras casadas (69.2%) y en la mayoría de los casos con uno o dos hijos (64.3%), se observa una disminuida frecuencia de profesionales de Enfermería con estudios de pos grado (11,9%), de acuerdo a la modalidad de trabajo y tiempo de servicio de las enfermeras(os) se observa que más de la mitad de la población (58.1%) registra el tiempo de servicio entre uno a diez años, destacando la modalidad de trabajo por contrato (33.6% ).

En el nivel de estrés laboral en enfermeras(os) que laboran en los servicios de hospitalización predomina el Nivel medio de Estrés (68.5%), seguido por el nivel bajo de estrés (16,8%), según dimensiones el nivel alto destaca en la dimensión de Realización Personal (66.4%), mientras que el nivel medio destaca en las dimensiones cansancio emocional (78.3%) al igual que en la despersonalización (76,9%).

Se evidencia que el 42% de las enfermeras(os) presentan estilos de vida no saludables, según las dimensiones del estilo de vida se obtiene como no saludables la actividad física (90.9%), recreación (70.6%) y descanso (62.2%) y saludables las dimensiones hábitos nocivos (88.8%) nutrición (64.3%) e higiene (51.7%).

Queda establecido que el estrés laboral se relaciona significativamente con los estilos de vida, y en el caso de las enfermeras de hospitalización el estilo no saludable se relaciona con el nivel alto de estrés (85.7%).

Zevallos (2018), en su estudio concluye que: Existe asociación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud, Provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2017, ya que el P (valúe) es igual a 0,001 y este es menor a 0,05. Ante lo expuesto se puede decir que a medida que en la institución EsSalud, se incremente el clima organizacional, se logrará que los colaboradores rindan mejor, logrando así mejorar su desempeño laboral.

Existe asociación directa entre el clima organizacional y la eficacia laboral de la Red Asistencial EsSalud en la provincia Mariscal Nieto, 2017, ya que p-valor = 0.00037 (Sig. Bilateral) y este es < a 0,05.; no existe asociación directa entre el clima organizacional y la eficiencia laboral de la Red Asistencial EsSalud en la provincia Mariscal Nieto, 2017, ya que p-valor = 0.473 (Sig. Bilateral) y este es > a 0,05 y Existe asociación directa entre el clima organizacional y la calidad laboral de la Red Asistencial EsSalud en la provincia Mariscal Nieto, 2017, ya que p-valor = 0.000421 (Sig. Bilateral) y este es < a 0,05.



Chávez (2015), en su tesis concluye que: Existen evidencias estadísticas a un nivel de confianza del 95%, error absoluto del 5% para afirmar que el P-valor es menor al nivel de significancia. Se concluye rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por tanto, podemos afirmar que: El estrés laboral afecta significativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR SA, en el periodo 2015.

Alquizar (2004), en su investigación llega a las siguientes conclusiones: Los trabajadores de la Empresa SEDALIB S.A., se caracterizan por tener un nivel Medio de Clima Organizacional., Lo que caracteriza a los trabajadores de la Empresa SEDALIB S.A., es un nivel Regular de Satisfacción Laboral., Los trabajadores según Sexo, Condición Laboral, Jerarquía y Edad, muestran percepciones similares de Clima Organizacional y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel Medio de Clima Organizacional. Los trabajadores por Sexo, Condición Laboral, Jerarquía y Edad, muestran actitudes semejantes de Satisfacción Laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel Regular de Satisfacción Laboral. Y existe una correlación positiva significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa de Servicios SEDALIB S.A.

Carvajal (2000) Arriba a las siguientes conclusiones: Partiendo del análisis de las teorías y términos sobre cultura y clima organizacional, se concluye que ambos términos son de relevada importancia y práctica de todas las organizaciones. De ellos dependerá la eficacia y productividad de las mismas.

La cultura es un campo magnético que reúne todo el ser de la organización y a todos los que en ella trabajan, lo que las personas hacen en sus actividades organizacionales, contiene la información sobre los valores, principios, rituales, ceremonias y los mismos líderes de la organización. Si las personas se comprometen y son responsables con sus actividades laborales, se debe a que la cultura se los permite y por consiguiente los climas organizacionales son favorables.

La cultura organizacional castrense es rígida y desequilibrada, puesto que el área operativa o explícita de la organización no guarda coherencia alguna con el área implícita de la misma (creencias, valores), lo que ha desencadenado en los grupos de referencia que la integran, actitudes conformistas, impulsivas y auto-proteccionistas identificadas a través del respeto por las reglas internas, culpabilidad cuando se rompen las normas, temor a represalias, dependencia, conducta estereotipada, confusión conceptual, temor a ser reprendido, oportunismo y control, entre muchos otros.

El ritmo de desarrollo de una cultura depende del grado de su disposición a cambiar. Las condiciones del cambio son determinadas en gran medida por el liderazgo. En el contexto militar se evidencia la resistencia al cambio precisamente por el estilo de liderazgo imperante en la organización, esto no permite una conciencia plena de la importancia del desarrollo cultural y el equilibrio que debe existir entre los grupos de referencia para transitar por el camino del éxito. Todos saben y cuestionan, pero nadie impulsa una verdadera cruzada hacia el cambio que les permita trabajar en climas

retantes, participativos y pro-activos. Si las personas se oponen al cambio es porque así lo establece la cultura laboral.

La falta de una proyección cultural en ambos sentidos (militares – civiles) ha ocasionado la deserción del personal civil calificado hacia otras fuentes de empleo en la empresa privada; ya que la forma de trato del personal civil, la intolerancia de éstos, por la cultura organizacional y los climas de trabajos tensos, han llevado a los profesionales civiles a buscar mejores oportunidades de trabajo donde realmente se valore su conocimiento, satisfaga sus necesidades económicas, sociales y tenga una verdadera planificación de carrera.

Los climas organizacionales tensos influyen sobre la deserción del personal civil calificado de la organización castrense hacia otras fuentes de trabajo.

La conducta es el espejo de la cultura y el liderazgo; partiendo de esta premisa se concluye que las características presentes en el personal civil han sido inducidas y fomentadas por la actual cultura y los climas de trabajo.

### **2.1.3 Antecedentes Regionales**

Morales (2017), en su tesis concluye que: Los resultados obtenidos según el nivel de estrés se da en 41% considerando que a mayor estrés el desempeño laboral se da regularmente así mismo el paquete estadístico SPSS presenta un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a - 0.755\*\* el cual nos indica que existe una correlación negativa alta entre el estrés y el desempeño laboral que presentan los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Melgar a un nivel de significancia de

0.05 o 5% de error de los casos observados en el personal administrativo de la Red Melgar de Salud – 2017.

Las reacciones en el puesto de trabajo tienen relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar en un 47%, el grado de asociatividad con mayor intensidad por que los superiores no piden la participación de los trabajadores desconociendo las necesidades y aportes, así mismo la correlación de “r” de Pearson indica que es una correlación negativa moderada  $-.493^{**}$  con nivel de confianza de 95%. Precizando que una de las reacciones en el puesto de trabajo que predomina es que los superiores no piden la participación de los trabajadores.

Las reacciones físicas tienen relación significativa con el desempeño laboral que presenta el personal administrativo de la Red de Salud Melgar, en un 60% manifiestan que tienen dolores de cabeza o migraña, estas reacciones afectan en la concentración al realizar las tareas delegadas reduciendo el nivel de productividad, asimismo la correlación de “r” de Pearson indica que es una correlación negativa alta  $-.733^{**}$  con nivel de confianza de 95%. Precizando que una de las reacciones físicas que predominan son los dolores de cabeza o migraña.

Las reacciones psicológicas tiene relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar en un 55% manifiestan problemas de ansiedad y angustia, este tipo de reacciones genera Inquietud, agobio, sensación de amenaza o peligro, ganas de huir o atacar, inseguridad, sensación de vacío, sensación de extrañeza o

despersonalización, temor a perder el control, recelos, sospechas, incertidumbre, dificultad para tomar decisiones; asimismo, la correlación de “r” de Pearson indica que es una correlación negativa alta  $-.743^{**}$  con nivel de confianza de 95%. Precizando que una de las reacciones psicológicas que predomina es la ansiedad y angustia.

Pinto (2017), en su tesis concluye respecto a los estresores laborales ocasionales de estrés en profesionales de enfermería que laboran en áreas de hospitalización, se muestran en mayor porcentaje: muerte y sufrimiento del paciente, carga de trabajo e incertidumbre respecto al tratamiento.

Los niveles de estrés que alcanzaron mayor porcentaje en los profesionales de enfermería que laboran en áreas de hospitalización son: estrés laboral moderado, seguido de estrés laboral severo y con un mínimo porcentaje de estrés laboral leve.

A través de la prueba estadística  $\chi^2$ , se confirma que los estresores laborales desencadenantes de estrés, que se relaciona con los niveles de estrés moderado y severo son: muerte y sufrimiento del paciente, carga de trabajo e incertidumbre respecto al tratamiento en profesionales de enfermería que laboran en áreas de hospitalización.

Chicani y Velásquez (2014), en su tesis concluyen que: Las enfermeras de las REDESS Puno presentan un nivel de estrés severo y la mayoría de los profesionales de las REDESS San Román presentan un nivel de estrés marcado.

Referente a las estrategias de afrontamiento, las enfermeras de las REDESS Puno y San Román mostraron, una mayor tendencia hacia el

manejo del problema y seguido hacia el manejo de la emoción y por último en estilos adicionales; Las estrategias más utilizadas en la dimensión enfocada al problema fueron: Planificación de actividades y búsqueda de apoyo social por razones instrumentales; Las estrategias más utilizadas en el manejo de la emoción fueron: Centrarse en las emociones, liberarlas y búsqueda de apoyo social por razones emocionales; y en las estrategias enfocada en estilos adicionales que fueron: desenganche mental y desenganche conductual.

Las estrategias de afrontamiento guardan asociación con el nivel de estrés de manera significativa, porque se obtuvieron los siguientes rangos mediante las pruebas con signo de Wilcoxon que permitieron identificar que el nivel de estrés se relaciona de manera significativa con el uso de estrategias enfocadas en estilos adicionales, sin embargo, el uso de las emociones y enfocadas en el problema también se relaciona con elevados niveles de estrés. Se tiene que  $X^2$  es 5,163 con una probabilidad de 0.000.  $p(0,000) > 0.05$  por lo tanto si existe asociación estadística entre la utilización de las estrategias de afrontamiento y el nivel de estrés laboral de las enfermeras de las REDESS Puno y en la REDESS San Román se tiene que  $X^2$  es 5,162 con una probabilidad de 0.000.  $p(0,000) > 0.05$  así mismo si existe asociación estadística de las estrategias de afrontamiento y el nivel de estrés laboral.

Apaza (2017), en su tesis concluye que: En relación al nivel de estrés que tienen los trabajadores de la caja municipal de ahorro y créditos de Tacna Agencia Puno, se observa que el 43.48%, presenta estrés, lo cual trae consecuencias el desgaste físico y mental de estos profesionales que

incide en el deterioro inminente de su salud e influye en la calidad de atención que se brinda a los clientes.

Respecto a la dimensión de cansancio emocional podemos precisar que tienen un nivel medio del 78,26%, relacionado con el desinterés por el cliente y/o la forma de atender a los clientes con endurecimiento emocional evidenciando que el trabajador siente que no actúa como él sabe que debe de hacerlo, lo cual podría generar un deterioro en su propio bienestar emocional.

Con respecto al clima organizacional percibido por los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Tacna Agencia Puno se encuentra en un promedio de 73.91%, dentro de esto se puede constatar que existe diversos aspectos que requieren ser mejorados dentro del centro de trabajo ya sea el adecuado para una satisfacción total tanto personal como dentro del centro de trabajo.

Con todo lo explicado anteriormente y con el conocimiento obtenido a través de la realización del proyecto, se pudo concluir que el estrés de los trabajadores de la CMAC-TACNA, Agencia Puno, es elevado y es importante que la institución tome medidas porque ello repercute en el desarrollo del clima organización en la institución y como ello va afectando a la calidad de servicio que ellos brindan al usuario financiero.

Álvarez (2001), en su tesis manifiesta que partiendo del análisis de las teorías y términos sobre cultura y clima organizacional, se concluye que ambos términos son de relevada importancia y práctica de todas las

organizaciones. De ellos dependerá la eficacia y productividad de las mismas.

La cultura es un campo magnético que reúne todo el ser de la organización y a todos los que en ella trabajan, lo que las personas hacen en sus actividades organizacionales, contiene la información sobre los valores, principios, rituales, ceremonias y los mismos líderes de la organización. Si las personas se comprometen y son responsables con sus actividades laborales, se debe a que la cultura se los permite y por consiguiente los climas organizacionales son favorables.

La cultura organizacional del INO es desequilibrada, puesto que el área operativa o explícita de la organización no guarda coherencia alguna con el área implícita de la misma (creencias, valores), lo que ha desencadenado en los grupos de referencia que la integran, actitudes conformistas, impulsivas y auto-proteccionistas identificadas a través del respeto por las reglas internas, culpabilidad cuando se rompen las normas, temor a represalias, dependencia, conducta estereotipada, confusión conceptual, temor a ser reprendido, oportunismo y control, entre muchos otros.

El ritmo de desarrollo de una cultura depende del grado de su disposición a cambiar. Las condiciones del cambio son determinadas en gran medida por el liderazgo. En el INO se evidencia la resistencia al cambio precisamente por el estilo de liderazgo imperante en la organización, esto no permite una conciencia plena de la importancia del desarrollo cultural y el equilibrio que debe existir entre los grupos de referencia para transitar por el camino del éxito. Todos saben y cuestionan, pero nadie impulsa una verdadera



cruzada hacia el cambio que les permita trabajar en climas restantes, participativos y pro-activos. Si las personas se oponen al cambio es porque así lo establece la cultura laboral.

El deficiente desarrollo de la cultura en la organización ha llevado a la organización a manejar en una actividad laboral normalizada y reglamentada, obviando a las personas como sujetos, como seres humanos que necesitan de la satisfacción de necesidades.

La falta de una proyección cultural en ambos sentidos (nombrados - contratados) ha ocasionado la deserción del personal contratado calificado hacia otras fuentes de empleo en la empresa privada; ya que la forma de trato del personal, la intolerancia de éstos, por la cultura organizacional y los climas de trabajos tensos, han llevado a los profesionales a buscar mejores oportunidades de trabajo donde realmente se valore su conocimiento, satisfaga sus necesidades económicas, sociales y tenga una verdadera planificación de carrera. Esto representa para la organización una pérdida, puesto que la capacitación de ese personal para desempeñar cargos en la misma es costosa, el profesional se lleva su conocimiento y lo utiliza como trampolín para acceder a otras organizaciones que realmente valoran su profesionalismo y conocimiento.

La conducta es el espejo de la cultura y el liderazgo; partiendo de esta premisa se concluye que las características presentes en el personal en general han sido inducidas y fomentadas por la actual cultura y los climas de trabajo.

Existe cierta disconformidad por la política administrativa actual, los trabajadores perciben que no existe una verdadera orientación hacia la innovación y los recursos humanos del INO.

La cultura institucional es débil por la falta de un compromiso verdadero de los trabajadores para con su organización; no obstante, esta situación se origina porque los niveles jerárquicos más altos no han considerado que la difusión de la misión, la identificación y fortalecimiento de valores básicos y el reconocimiento-cercanía con los personajes que construyeron la historia del INO sea un asunto prioritario.

En el INO no existe una visión a largo plazo y la comunicación que prima es la informal-horizontal; Los trabajadores manifestaron un malestar por la falta de cooperación entre las áreas y por el poco mantenimiento que se les da a sus equipos de trabajo. Un grupo de personas no se encuentra satisfecha con el puesto que tiene actualmente; Consideran que su nivel de formación profesional es superior a las necesidades del puesto, además opinan que no hay un buen sistema de ascenso interno. Los trabajadores se auto motivan y desmotivan fácilmente ya que no perciben que se les esté considerando como personas que puedan aportar ideas creativas que mejoren su trabajo o que contribuyan al cambio.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Historia del Estrés**

Estrés se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión. La palabra se usa por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos ingleses

numerosos variantes de la misma, como stress, stresse, strest, e inclusive straisse.

Hasta mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de milieu interieur (medio interior). Este puede ser uno de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés.

En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés.

El inicio del empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama “padre del concepto estrés”. Sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativamente al estudio del ESTRÉS y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aun en la actualidad.

#### **a. El estrés según la Organización Mundial de la Salud**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al fenómeno del estrés como las reacciones fisiológicas que en su conjunto preparan al organismo para la acción (OMS, 1992). Considerado desde este punto

de vista, el estrés sería una alarma, un estímulo que conduce a la acción, una respuesta necesaria para la supervivencia, respuesta que puede ser coherente con las demandas del entorno, o bien, insuficientes o exageradas.

Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Algunos ejemplos son los olvidos (incipientes problemas de memoria), alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración, en las mujeres puede producir cambios hormonales importantes como dolores en abdominales inferiores, entre otros síntomas.

La Organización mundial de la salud concluye que, un trabajo saludable, es aquel en que la presión sobre el empleado si corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas importantes para él. Dado que la salud es un estado de complete bienestar físico, mental, social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS, 1986); un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promueven la salud.

#### **b. Síndrome de Burnout**

Es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los

factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

### **Origen conceptual del síndrome de desgaste profesional**

Desde la aparición del primer concepto de síndrome de desgaste profesional en 1974 dado por Freudenberger a través de la historia muchos investigadores han aportado innumerables conceptos, entre los que vale la pena nombrar a Pines y Kafry 1978, Dale 1979, Edelwich y Brodsky 1980, Maslach y Jackson 1981, Feigley 1984 y Raedeke y Smith 2001.

Este síndrome fue descrito por primera vez en 1969 por H.B. Bradley como metáfora de un fenómeno psicosocial presente en oficiales de policía de libertad condicional, utilizando el término staff burnout.

Posteriormente en el año de 1974 Freudenberger propone un concepto centrado en un estudio netamente organizacional. Él propone que son sentimientos de agotamiento y frustración además de cansancio que se generan por una sobre carga e incluye en su explicación el término de adicción al trabajo, siendo también el primero en proponer este tipo de relación asociada a un desequilibrio productivo. Posteriormente, en el año de 1980, Freudenberger amplía su teoría y conceptualización agregando que estos sentimientos se deben a cargas irracionales de trabajo que ellos mismos o quienes los rodean les imponen.

Para este mismo año aparece Cherniss quien lo conceptualiza como un proceso y propone 3 momentos, uno asociado a un desequilibrio entre

la carga laboral y las posibilidades del sujeto de responder de forma óptima a esta, un segundo momento que habla de la presencia de una respuesta emocional negativa fuerte y un último momento que propone un cambio conductual y actitudinal en el que se sumerge el sujeto. Contemporánea a esta propuesta surge la de Edelwich y Brodsky, quienes lo relacionan más a una pérdida progresiva de la energía, motivación e ideal asociada a las profesiones de ayuda a su cargo y proponen también fases progresivas, entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía.

### **Población de Riesgo**

En general los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales en los que se observa la existencia de interacciones humanas trabajador-cliente de carácter intenso o duradero, sin considerar, por cierto, a un cliente en particular sino más bien, a uno o varios.

Dichos profesionales pueden ser caracterizados como de desempeño satisfactorio, comprometidos con su trabajo y con altas expectativas respecto a las metas que se proponen, en las que el desgaste profesional se desarrolla como respuesta a estrés constante y sobrecarga laboral.

El síndrome de desgaste profesional es muy frecuente en personal sanitario (nutricionistas, médicos, enfermeras/os, farmacéuticos, psicólogas/os, psiquiatras, terapeutas ocupacionales, trabajadores

sociales, terapeutas familiares y consejeros matrimoniales, así como personal administrativo).

Respecto al género, diversas investigaciones apuntan a que las mujeres son las que presentan mayor prevalencia que los hombres.

### **Dimensiones**

- Cansancio emocional: valora el agotamiento emocional debido a las exigencias del trabajo.
- Despersonalización: valora el grado de indiferencia y apatía frente a la sociedad.
- Baja realización personal: valora sentimientos de éxito y de realización personal.

### **Síntomas**

Los síntomas del síndrome de desgaste profesional se han categorizado en cuatro grupos, donde se desarrollan de forma progresiva, estas son:

- Síntomas psicósomáticos: cefaleas, molestias gastrointestinales, insomnio, entre otros.
- Síntomas conductuales: problemas relacionales, ausentismo laboral, entre otros.
- Síntomas emocionales: distanciamiento afectivo, ansiedad y disminución del rendimiento laboral.

- Síntomas defensivos: negación de los síntomas anteriores y desplazamiento de los sentimientos hacia otros ámbitos.

Lo principal es un fuerte sentimiento de impotencia, ya que desde el momento de levantarse ya se siente cansado. El trabajo no tiene fin y, a pesar de que se hace todo para cumplir con los compromisos, el trabajo nunca se termina. La persona que lo padece se vuelve anhedónica, es decir, que lo que anteriormente era motivo de alegría ahora no lo es, en otras palabras, pierde la capacidad de disfrutar. Aun cuando se tiene tiempo, se siente siempre estresado. A diferencia de lo que ocurría al principio, el trabajo ya no produce incentivos para la persona afectada con desgaste profesional. Visto por otras personas, aparenta sensibilidad, depresión e insatisfacción.

### **Causas**

El síndrome de desgaste profesional suele deberse a múltiples causas, y se origina principalmente en las profesiones de alto contacto con personas, con horarios de trabajo excesivos. Se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas diarias, cuando no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y cuando la remuneración económica es inadecuada. El desgaste ocupacional también sucede por las inconformidades con los compañeros y superiores cuando lo tratan de manera incorrecta, esto depende de tener un pésimo clima laboral donde se encuentran áreas de trabajo en donde las condiciones de trabajo son inhumanas.



Existen dos factores de riesgo para la aparición del síndrome de desgaste profesional.

- El estrés como resultado de una responsabilidad, que con frecuencia supera las capacidades del individuo para resolverlas, y si a esto le agregamos la incertidumbre del futuro, los problemas económicos y las relaciones familiares con poca tolerancia, son fuertes detonantes.
- La privación del sueño y el efecto que causa en el desempeño laboral y académico ha sido estudiado y recientemente sujeto a regulaciones, está comprobado que la privación crónica del sueño modifica la concentración y altera la capacidad de decisiones que como resultado se incrementan los errores con consecuencias fatales.

### **b.1 ¿Qué es el Síndrome de Burnout?**

El Síndrome de Burnout (también llamado "**Burnout**" o "**síndrome del trabajador quemado**") consiste en la evolución del estrés laboral hacia un estado de estrés crónico.

El Síndrome de Burnout (*del inglés "burn-out": consumirse o agotarse*) se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Éste cambio de actitud, relacionado generalmente con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, suele ser una de las características clave para identificar un caso de Burnout.

Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

### **b.2 Origen del Término**

Esta patología, fue descrita por primera vez en 1969 por H.B. Bradley y al principio se denominó "staff burnout", para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía que trabajaban con delincuentes juveniles.

Posteriormente, en la década de los 70, Herbert Freudenberger profundizó en dicho fenómeno e incorporó el término "Burnout" al campo de la psicología laboral. Herbert, que trabajaba como voluntario en una clínica para drogadictos en Nueva York, pudo observar como muchos de sus compañeros, entre uno y tres años después de empezar a trabajar allí, sufrían una pérdida de energía y motivación, junto con otros síntomas como ansiedad y depresión.

A partir de los años 80 numerosos autores han dado su propia definición del término, destacando las aportaciones de las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson. De hecho, el Maslach Burnout Inventor y/o MBI, en sus diferentes versiones, continúa siendo al día de hoy uno de los instrumentos más reconocidos a nivel mundial para evaluar la incidencia de este síndrome en diversos ámbitos.

### **b.3 ¿Cuáles son los Síntomas del Burnout?**

Los síntomas del Síndrome de Burnout son muy similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter. Entre ellos, podemos encontrar:

#### **Síntomas a nivel emocional**

- **Cambios en el estado de ánimo:** Se trata de uno de los síntomas principales del Síndrome de Burnout. Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. La suspicacia o "estar a la defensiva" y el sarcasmo suelen ser habituales. En algunas ocasiones este cambio de actitud se produce en un sentido totalmente diferente, en el que el trabajador simplemente muestra **indiferencia hacia los clientes o usuarios, e incluso hacia los compañeros.**
- **Desmotivación:** El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable.
- **Agotamiento mental:** El desgaste gradual que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.

- **Falta de energía y menor rendimiento:** Se trata de una consecuencia lógica del punto anterior; como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento baja. Además, toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo, produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

### **Síntomas a nivel físico**

Pero el Síndrome de Burnout no nos afecta sólo a nivel psíquico, entre los síntomas a nivel físico que produce, podemos encontrar:

- **Afecciones del sistema locomotor:** Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.

- **Otras alteraciones psicosomáticas:** como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.

### **b.4 Consecuencias del Síndrome de Burnout**

Además de todos los síntomas vistos anteriormente, el Síndrome de Burnout puede tener consecuencias como las siguientes:

- **Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas:** El estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo de alcohol, tabaco u otras drogas. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo.
  
- **Alteraciones del sueño:** Al igual que otros tipos de estrés laboral, el "Síndrome de Burnout", puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio); además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.
  
- **Bajada de las defensas:** El "síndrome del trabajador quemado" repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior; Además, un sistema inmune más débil prolongará la duración de las mismas una vez que las hallamos contraído e incluso puede provocar situaciones más graves.

Además, las consecuencias del "Burnout" se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja, incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas.

### b.5 Causas del Síndrome de Burnout

Cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado:

- **Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios:** Se da en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Esto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador.
- **Acoso laboral:** El acoso por parte de compañeros o superiores en el lugar de trabajo también puede favorecer la aparición de este síndrome. El acoso laboral o "**mobbing**" consiste principalmente en el maltrato psicológico de la víctima para destruir su autoestima, muchas veces con el objetivo de que abandone el puesto por propia voluntad.
- **Elevado nivel de responsabilidad:** Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Un ejemplo sería el del personal médico, de cuyas

manos muchas veces depende la vida de un paciente. Se trata de profesiones sometidas a altos grados de estrés y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout.

- **Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos:** Otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas. Trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.

- **Trabajos muy monótonos:** Paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo.

El estrés laboral y el Síndrome de Burnout, comparten la gran mayoría de sus causas.

### **b.6 Tratamiento del Síndrome de Burnout**

La clave para un tratamiento eficaz del Síndrome de Burnout es detectarlo en sus primeras fases, por lo que cuanto antes trabajemos en el problema tras identificarlo, antes seremos capaces de mantenerlo bajo control.

Por supuesto, la iniciativa en cuanto a su tratamiento puede provenir tanto del propio trabajador como de la empresa o institución para la que

trabaja, por lo que es importante una buena comunicación entre ambas partes y que se establezcan los mecanismos necesarios para detectar este tipo de casos en una etapa temprana, ya sea mediante la realización de cuestionarios o la medición de los niveles de cortisol del empleado.

En primer lugar, las técnicas de relajación como las meditaciones guiadas o la escucha de música relajante han demostrado ampliamente su eficacia para reducir la ansiedad y mejorar el modo en que los trabajadores se enfrentan al Síndrome de Burnout. De hecho, este tipo de prácticas hará que el trabajador encare los problemas de un modo mucho más positivo y productivo.

En segundo lugar, no debemos olvidar la parte física del problema. El estrés y el burnout tienden a generar tensión muscular en determinadas zonas del cuerpo, como los hombros o el cuello, lo que a medio y largo plazo puede suponer la aparición de contracturas musculares, hernias discales y otro tipo de lesiones, agravando la situación. Por ello es importante realizar determinados estiramientos y ejercicios anti estrés como parte de la rutina diaria (e incluso como parte de la rutina laboral si es posible).

En tercer lugar, la práctica habitual de algún deporte (siempre adaptado a la condición física del trabajador) ha demostrado reducir notablemente los efectos del estrés en el organismo, como podemos ver en esta noticia. El deporte nos mantiene activos, mejorando la



salud de nuestro corazón, músculos y huesos, además de ayudar a desconectar de nuestros problemas mientras se practica.

En cuarto lugar, conocer y utilizar estrategias asertivas puede ser una excelente forma de combatir y prevenir el Burnout. El asertividad es una conducta intermedia entre la pasividad y la agresividad (características típicas en casos de Burnout), enfocada en una buena gestión de las emociones y la comunicación con los demás. Veamos algunos ejemplos de estrategias asertivas:

- Tratarse a uno mismo y a los demás con respeto.
- Ser educado, pero firme.
- Ser directo y honesto con los demás.
- Saber expresar aquello que nos preocupa o desagrada frente a los demás con educación.
- Saber hablar y escuchar sin enojarse.
- Ser capaz de controlar nuestras emociones.
- Ver las críticas de los demás como una oportunidad de mejorar.

En quinto lugar, no podemos olvidar los enormes beneficios que la ayuda de un profesional puede ofrecernos. De este modo, la terapia psicológica, ya sea individual o grupal, puede hacer que el trabajador desarrolle mecanismos eficaces para afrontar aquellas situaciones que le producen estrés y ansiedad.

Por último, llevar un estilo de vida saludable, evitando el tabaco y el alcohol o dormir las horas suficientes son sólo algunos de los consejos que pueden ayudar a combatir el estrés y el Síndrome de Burnout.

### **b.7 Profesiones Propensas a sufrir Burnout**

Determinadas profesiones, como los médicos, los enfermeros y los docentes, presentan ciertas características que las convierten en candidatas ideales frente a este síndrome:

#### **Síndrome de Burnout en enfermería y medicina**

El Síndrome de Burnout es un mal muy común entre los profesionales sanitarios. En general, la elevada burocratización de las instituciones sanitarias hace que presenten una baja capacidad de innovación o cambio. Esto se traduce en una baja flexibilidad laboral, lo que dificulta enormemente la posibilidad de adoptar medidas orientadas a optimizar o redistribuir la carga laboral entre los trabajadores.

Por otra parte, en muchos casos los médicos y profesionales de enfermería sufren un "choque con la realidad" para el que su formación teórica no los ha preparado. Esto produce un desequilibrio entre la situación real a la que deben hacer frente y sus expectativas iniciales.

Determinadas variables del entorno, sobre todo en el ámbito hospitalario, pueden provocar un gran nivel de estrés en estos profesionales. Factores como la sobrecarga laboral, la presencia de ruidos molestos o el hacinamiento propio de algunos centros sanitarios son buenos ejemplos de ello.

Uno de los aspectos clave del Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros es el hecho de tener que tratar con un gran número de pacientes a lo largo de la jornada. Estos pacientes por lo general se encuentran de mal humor debido a factores que escapan del control del personal sanitario, como por ejemplo largos tiempos de espera. Tratar con gente irritable y malhumorada, que paga su frustración con el profesional, que acaba generando un "efecto contagio" en el propio trabajador.

Otro aspecto importante, a menudo olvidado, respecto de este "efecto contagio" es el que se produce entre los propios trabajadores sanitarios. Del mismo modo que la ilusión, la alegría o la motivación se contagian, el pesimismo, la desilusión y la apatía también.

Por último, no podemos olvidar que estos profesionales se encuentran expuestos de modo continuo al sufrimiento y al dolor ajeno, por lo que están sometidos a una enorme presión emocional. Además, en muchas ocasiones la vida de otra persona depende de sus decisiones y sus acciones lo que supone una fuente de presión difícilmente igualable.

### **Síndrome de Burnout en docentes - El "Síndrome del profesor quemado"**

El síndrome de Burnout es un mal muy frecuente en los profesionales de la educación.

No es inusual ver profesores que siendo jóvenes mostraban una gran vitalidad y pasión por su labor, pero que con el paso de los años han perdido toda motivación, se muestran fácilmente irritables o muestran evidentes signos de ansiedad y rechazo frente a cada nueva jornada de trabajo.

Al contrario de lo que mucha gente cree, el trabajo del docente no termina en el aula; también deben corregir trabajos, exámenes, planificar sesiones, preparar materiales para utilizar en clase o reunirse con el resto del equipo docente para tratar diversos asuntos. Todo ello contribuye a aumentar su carga laboral de modo considerable, lo que sin duda es un factor de estrés importante.

Por otra parte, hemos asistido a un cambio del modelo educativo, en el que el profesor ha perdido la autoridad que tradicionalmente la sociedad le otorgaba, pasando de ser una figura sumamente respetada (e incluso a veces temida), a otra radicalmente opuesta (sin término medio), que carece de recursos de autoridad y es objeto de burlas y vejaciones frecuentes por parte de sus alumnos. Además, en muchas ocasiones, los padres o tutores del alumno increpan e incluso agreden físicamente al docente por suspender o castigar a su hijo, lo que termina por generar un gran desgaste emocional.

La falta de recursos formativos para aprender a manejar a este tipo de situaciones, como alumnos o grupos conflictivos, es otra de las causas de que el Síndrome de Burnout sea tan popular entre el profesorado, pues el docente se ve en ocasiones indefenso e incapaz de controlar el

orden de una clase, lo que acaba provocando una profunda frustración, que día tras día, año tras año, va generando en él una huella psicológica difícil de borrar.

Por todo ello, no es de extrañar que el personal docente muestre unas de las más altas tasas de ausentismo y baja laboral por depresión.

### **2.2.2 Desempeño Laboral**

Nos comenta Ligia Orozco, que, según la Real Academia Española, desempeño es actuar, trabajar, dedicarse a una actividad. Se ha tenido que aprender a fijar nuevas definiciones de lo que significa “desempeño” en una organización determinada.

Otra forma englobando todo se dice que el rendimiento es simplemente la medición de la productividad aplicada a recursos humanos o equipos. Un equipo de producción, ya sea en el área tecnológica o maquinaria en la planta de producción, anticuado o con desperfectos no puede dar el mismo rendimiento que un equipo actualizado y en buen estado de funcionamiento (Becerra, 2003).

El desempeño laboral es el resultado productivo de una jornada de trabajo. La propuesta de cambio se hace por medio de un ciclo para la acción del que se parte de la obvia realidad, hasta llegar al resultado deseado, un mejor desempeño laboral.

Definitivamente aquellas empresas que han establecido adecuadamente las funciones a desempeñar, se han preocupado por capacitar, desarrollar las habilidades de su recurso humano, le han prestado la colaboración

necesaria para desempeñar bien sus tareas y reconocen su rendimiento aseguran un buen clima organizacional y éxito para la organización, serán más competitivas y productivas.

Chiavenatto (2000), define el desempeño como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Por su parte, Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

#### **a. Desempeño individual**

El desempeño individual, no sólo es el más importante porque garantiza los demás, sino el más complejo, puesto que intervienen elementos individuales, diferentes de persona a persona. Cuando se analiza la visión tradicional de la función de Recursos Humanos y su impacto en la organización, por empresarios y académicos, se tiende a achacar la baja relevancia de esta a que la función ha sido medida históricamente sólo en términos de conducta y/o en términos estadísticos. Lo de términos estadísticos nos parece más acertado, porque en términos de conducta,

queda mucho por hacer. Paradójicamente, es en términos de conducta que se plantea desarrollar las competencias laborales (Velásquez, 2003).

En definitiva, la eficiencia, la eficacia, de cualquier función puede medirse mediante alguna combinación de cantidad, calidad, costo y tiempo; y la actuación de las personas debe medirse a los niveles Grupal e Individual, de manera que se impone, de la misma forma que la Gestión Operativa garantiza la consecución de la Gestión Estratégica, que la Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos garantice el desempeño de la Organización.

No vamos a repetir las consideraciones acerca del llamado Capital Humano, concepto que se maneja profusa y confusamente, a la hora de hablar del impacto financiero de la función de Recursos Humanos, que por demás se equipara al de Capital Humano. Sólo recordamos que, incluso en sus definiciones actuales existentes, el Capital Humano no es igual a la función de Recursos Humanos, y que Capital Humano tal y como se define y concibe, en términos reduccionistas de “conocimientos, habilidades y destrezas” de las personas, como parte del Capital al valor del mercado, desde luego no puede ser nuestra filosofía.

Las organizaciones competentes y competitivas requieren de trabajadores competentes, capaces. La capacidad de respuesta alta, la aceptación, manejo y producción de los cambios, no significa sólo un cambio de comportamiento del individuo. La alteración de sus prácticas habituales y la asimilación y modificación de los nuevos hábitos y procedimientos para adaptarse, requiere de la interiorización y aceptación por parte del individuo

de las nuevas situaciones, requiere de aprendizaje continuo. Estos son imperativos tecnológicos y organizativos que imponen nuevas demandas al trabajador. (Durán, 2003).

## **b. Elementos del desempeño individual laboral**

### **b.1 Calidad de Trabajo**

Proporciona documentación adecuada cuando se necesita. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Produce o realiza un trabajo de alta calidad.

Siendo el principal objetivo la Mejora Continua del nivel de servicio. Todo ello nos conduce a la búsqueda del dominio del desempeño de nuestros procesos.

Fomentamos la participación del personal, cuidando su formación permanente, transmitiendo la importancia de la calidad de su trabajo y haciendo que asuman responsabilidades, para lograr que el equipo genere un ambiente de trabajo que sea agradable y beneficioso para todos.

### **b.2 Cantidad de Trabajo.**

Cumple los objetivos de trabajo, ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su terminación. Realiza un volumen aceptable de trabajo en comparación con lo que cabe esperar razonablemente en



las circunstancias actuales del puesto. Cumple razonablemente el calendario de entregas.

### **b.3 Conocimiento del Puesto.**

Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios conceptos, técnicas, requisitos etc. necesario para desempeñar las tareas del puesto. Va por delante de las tendencias, evolución, mercados, innovaciones del producto, y/o nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad para desempeñar el puesto.

### **b.4 Iniciativa.**

Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. Tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente.

### **b.5 Planificación.**

Programa las ordenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y los recursos con eficiencia. Puede fijar objetivos y prioridades adecuadas a las órdenes de producción. Puede colaborar eficazmente con otros a la programación y asignación del trabajo. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.

### **b.6 Responsabilidades.**

En relación con la igualdad de oportunidades en el empleo y la acción Positiva. Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la

raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías. Trata de lograr los objetivos de igualdad de oportunidades en el empleo y del programa de acción positiva en la empresa y de cumplir con sus calendarios. Trata activamente de mejorar los objetivos de carrera de minorías y mujeres.

#### **b.7 Eficiencia.**

Para Robins y Coulter (1999), Eficiencia es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia.

### **2.2.3 Instituto Nacional Penitenciario – INPE**

Es un Organismo Público Ejecutor del Sector Justicia, rector del Sistema Penitenciario Nacional, con personería Jurídica de derecho público y con autonomía económica, técnica, financiera y administrativa. Forma pliego presupuestario y se rige por el Código de Ejecución Penal y su Reglamento.

#### **Visión:**

En el Perú se respetan los derechos humanos en un contexto de cultura de la legalidad y convivencia social armónica, con bajas tasas de criminalidad y discriminación, donde toda persona goza de seguridad jurídica y tiene acceso a una justicia inclusiva confiable, gracias a un Estado moderno y

transparente que protege efectivamente los intereses del país y de sus ciudadanos.

**Misión:**

Ejercer la rectoría del sistema penitenciario nacional, reinsertando social y positivamente la población penitenciaria intramuros y extramuros, con condiciones de vida adecuada y con personal altamente calificado.

**Funciones Principales:**

- Dirigir y administrar el Sistema Nacional Penitenciario.
- Realizar investigaciones sobre criminalidad y elaborar políticas de prevención del delito.
- Brindar asistencia post penitenciaria.
- Dictar normas técnicas y administrativas sobre el planeamiento y construcción de infraestructura penitenciaria.

**Objetivos Estratégicos Institucionales**

Sus objetivos estratégicos se articulan con los del Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Justicia y Derechos Humanos (PESEM): “Fortalecer la política criminal y el sistema penitenciario para reducir los niveles de delincuencia y crimen organizado”. Entre ellos están:

- Reinsertar social y positivamente a la población penitenciaria.
- Garantizar la seguridad integral en los establecimientos penitenciarios y dependencias conexas.

- Mejorar las condiciones de vida adecuada a la población penitenciaria.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1 Síndrome de BURNOUT**

El síndrome de burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

### **2.3.2 Cansancio Emocional**

El agotamiento emocional es una respuesta al estrés, un mecanismo de defensa extremo que nuestra mente pone en marcha cuando no puede asimilar las situaciones que está viviendo. Un contexto de estrés laboral, personal o emocional es suficiente para desencadenar una respuesta de agotamiento emocional.

### **2.3.3 Despersonalización**

Estado psíquico experimentado por algunos enfermos mentales, por el cual se sienten extraños a sí mismos, a su cuerpo y al ambiente que los rodea.

### **2.3.4 Clima Organizacional**

Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.

### **2.3.5 Estructura**

Es el conjunto de elementos que caracterizan un determinado ámbito de la realidad o sistema. Los elementos estructurales son permanentes y básicos, no son sujetos a consideraciones circunstanciales ni coyunturales, sino que son la esencia y la razón de ser del mismo sistema.

### **2.3.6 Recompensa**

Una recompensa es ofrecida a menudo por un grupo como incentivo para la realización de una tarea a alguien no asociado generalmente al mencionado grupo.

## **2.4 HIPÓTESIS**

### **2.4.1 Hipótesis General**

El estrés influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, Período 2016.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

- Existe un alto nivel de estrés en los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, Período 2016.
- Existe factores que influyen de manera negativa en el desempeño de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, Período 2016.

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA

##### 3.1 ÁMBITO O LUGAR DE ESTUDIO

Puno una ciudad del sureste del Perú, capital del departamento de Puno y provincia de Puno, está ubicada entre las coordenadas geográficas 15°50'15"S 70°01'18"O.

En general el clima de Puno se halla frío y seco; se encuentra en el altiplano entre los 3,812 y 5,500 msnm y entre la ceja de selva y la selva alta entre los 4,200 y 500 msnm, el clima es temperado por la influencia del Lago Titicaca. Las precipitaciones pluviales son anuales y duran generalmente entre los meses de diciembre a abril, aunque suelen variar en ciclos anuales, originando inundaciones y sequías, también se originan raras y esporádicas caídas de nieve y aguanieve, generalmente las precipitaciones son menores a 700 mm.

La temperatura es muy cambiante, con marcadas diferencias entre los meses de junio y noviembre y con oscilaciones entre una temperatura promedio máxima de 21 °C y una mínima de -22 °C.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática es la vigésima ciudad más poblada del Perú y albergaba en el año 2007 una población de 125.663 habitantes.

### 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

**3.2.1 Población:** Para efectos de la demostración de las hipótesis planteadas y otros indicadores estadísticos del presente trabajo de investigación, la población está integrada por: El personal que labora en la oficina regional altiplano Puno que es de la siguiente manera:

**Cuadro 1.** Personal que labora en la oficina Regional Altiplano Puno

<b>UBICACIÓN LABORAL</b>	<b>Tratamiento</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Administrativos</b>	<b>TOTAL</b>
Sede Regional de la ORA Puno	8	11	40	<b>59</b>
Establecimiento Penitenciario de Puno (Ex Yanamayo)	13	151	12	<b>176</b>
Establecimiento Penitenciario de Mujeres Lampa	6	56	5	<b>67</b>
Establecimiento Penitenciario de Juliaca (Ex La Capilla)	15	112	14	<b>141</b>
Establecimiento Penitenciario de Régimen Cerrado Especial Challapalca	4	81	1	<b>86</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>411</b>	<b>72</b>	<b>529</b>

Fuente: Cuadro de asignación de personal del INPE

Por la naturaleza de la investigación solo se consideró al personal de seguridad de los establecimientos penitenciarios (EEPP) de la región altiplano quedando de la siguiente manera:

**Cuadro 2.** Personal que labora en el área de seguridad de los EEPP de la oficina regional altiplano puno:

UBICACIÓN LABORAL	Seguridad	TOTAL
Establecimiento Penitenciario de Puno (Ex Yanamayo)	151	<b>151</b>
Establecimiento Penitenciario de Mujeres Lampa	56	<b>56</b>
Establecimiento Penitenciario de Juliaca (Ex La Capilla)	112	<b>112</b>
Establecimiento Penitenciario de Régimen Cerrado Especial Challapalca	81	<b>81</b>
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>400</b>

Fuente: Cuadro de asignación de personal del INPE

**3.2.2 Muestra:** Como podemos observar en el cuadro anterior la población está conformado por el personal de seguridad de los EEPP y se procedió a determinar la siguiente formula:

Donde:

Z = 1.96

P = 0.5

Q = 0.5

E = 0.05

N = población

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{NE^2 + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 400}{400(0.05)^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Realizando el cálculo nos queda n = 196; luego determinando una muestra estratificada por cada asociación quedando de la siguiente manera:



**Cuadro 3.** Personal que labora en el área de seguridad de los EEPP de la oficina regional altiplano puno.

UBICACIÓN LABORAL	Seguridad	TOTAL
Establecimiento Penitenciario de Puno (Ex Yanamayo)	74	<b>74</b>
Establecimiento Penitenciario de Mujeres Lampa	27	<b>27</b>
Establecimiento Penitenciario de Juliaca (Ex La Capilla)	55	<b>55</b>
Establecimiento Penitenciario de Régimen Cerrado Especial Challapalca	40	<b>40</b>
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>196</b>

Fuente: Cuadro de asignación de personal del INPE

### 3.3 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El paradigma a utilizarse es el enfoque cuantitativo, ya que se recolectará datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández *et al.*, 2011).

### 3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Utilizando la clasificación empleada por Sánchez (1995), la investigación puede ser tipificada como “investigación sustantiva” ya que trata de describir y explicar un fenómeno. Descripción y explicación, en este sentido, aparecen estrechamente relacionados ya que es obvio que no se puede explicar un fenómeno si antes no se conoce sus características.

La investigación es también, de tipo “descriptivo – explicativo”. La investigación será descriptiva porque pondrá de manifiesto las características actuales que presentaba un fenómeno determinado, en nuestro caso sería como el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores. Sánchez (1995), señala

que este tipo de investigación trata de responder a las preguntas: ¿Cómo es el fenómeno y cuáles son sus características? Por su parte, la investigación será explicativa en la medida que se orientará al descubrimiento de los factores que pueden incidir en la ocurrencia de dicho fenómeno. De acuerdo a lo manifestado por Sánchez (2002) este tipo de investigación trata de responder a las preguntas: ¿Por qué se presenta así el fenómeno? ¿Cuáles son los factores o variables que están afectándolo?

### 3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Teniendo en cuenta una de las clasificaciones de diseño consideradas en la literatura sobre investigación cuantitativa y de modo específico, la que considera dos: Los diseños de investigación experimental y los diseños de investigación no experimental (Hernández, *et al.*, 2011); el diseño para el proyecto será de no experimental transeccional explicativa estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado en función de la relación causa efecto (Hernández, *et al.*, 2011)

### 3.6 CLASES DE MÉTODOS

En la investigación se procedió la utilización de los siguientes métodos.

**Método descriptivo**, este tipo de estudios buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, 2010).

El trabajo de investigación es de tipo descriptivo porque se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del sistema de comercialización de las prendas artesanales.

**Método deductivo**, es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

### 3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

Por la recolección de la información y para el estudio de las variables se utilizarán la técnica de la observación directa aplicando el instrumento de la entrevista, en las unidades de estudio a los trabajadores por nivel o actividad que realizan.

#### 3.7.1 Técnicas

- **Encuesta:** Considerado que esta técnica viene a constituirse como una fuente principal, ya que a través del cuestionario estructurado de preguntas formuladas y expresadas en un lenguaje común. Es un proceso a través del cual conseguimos datos de información primaria.
- **Entrevista:** también denominada formal o estandarizada. Esta forma de entrevista se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado y estrictamente formalizado, a través de una lista de preguntas establecidas con anterioridad.

- **Observación estructurada:** llamada también observación sistemática, apela a procedimientos más formalizados para la recopilación de datos o la observación de hechos, estableciendo de antemano qué aspectos se han de estudiar. Se enfoca en información que puede ser evaluada por medio de los sentidos.

### 3.7.2 Instrumentos de recolección de datos

**Cuestionario:** Es un instrumento de mayor utilización en las ciencias sociales y está estructurado a base de un conjunto de preguntas para obtener información sobre el problema que se está investigando y se empleara el siguiente instrumento: El “Test” escalamiento tipo Likert. (Likert Organizational Profile). El instrumento para el cuestionario se manejó las siguientes escalas:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

## CAPÍTULO IV

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS NIVEL DE ESTRÉS LABORAL.

Conocer el nivel de estrés laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, periodo 2016.

**Cuadro 4.** Dificultad de conciliar el sueño.

	<b>Puno</b>	<b>Juliaca</b>	<b>Challapalca</b>	<b>Lampa</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nunca</b>	8	6	3	2	<b>19</b>	10%
<b>Casi nunca</b>	10	8	4	3	<b>25</b>	13%
<b>A veces</b>	14	14	10	9	<b>47</b>	24%
<b>Casi siempre</b>	18	12	12	4	<b>46</b>	23%
<b>Siempre</b>	24	15	11	9	<b>59</b>	30%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: Tiene dificultad para conciliar el sueño describimos que del 100% un 30% que representan 59 trabajadores manifestaron: que siempre tienen dificultad para conciliar el sueño; el 24% que representan 47 trabajadores manifestaron: que a veces tienen dificultad para conciliar el sueño y el 23% de los trabajadores que representan 46 trabajadores manifestaron que casi siempre tienen dificultad para conciliar el sueño, otro 13% que representa

25 trabajadores manifestaron que casi nunca tienen dificultad para conciliar el sueño, también un 10% que representan 19 trabajadores manifestaron que nunca tienen dificultad para conciliar el sueño.

También se aprecia que los trabajadores que tienen mayor dificultad para conciliar el sueño pertenecen al Establecimiento Penitenciario de Puno y al Establecimiento Penitenciario de Juliaca.

**Cuadro 5.** Molestias estomacales.

	<b>Puno</b>	<b>Juliaca</b>	<b>Challapalca</b>	<b>Lampa</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nunca</b>	6	2	5	2	15	8%
<b>Casi nunca</b>	10	3	5	3	21	11%
<b>A veces</b>	18	11	7	7	43	22%
<b>Casi siempre</b>	18	15	8	10	51	26%
<b>Siempre</b>	22	24	15	5	66	34%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: Tiene molestias estomacales describimos que del 100% un 34% que representan 66 trabajadores manifestaron: que siempre tienen molestias estomacales; el 26% que representan 51 trabajadores manifestaron: que casi siempre tienen molestias estomacales y el 22% que representan 43 trabajadores manifestaron que a veces tienen molestias estomacales otro 11% que representa 21 trabajadores manifestaron que casi nunca tienen molestias estomacales, también un 8% que representan 15 trabajadores manifestaron que nunca tienen molestias estomacales.

Asimismo, se aprecia que los trabajadores que tienen mayores molestias estomacales pertenecen al Establecimiento Penitenciario de Puno y al Establecimiento Penitenciario de Juliaca.

**Cuadro 6.** Dolores de cabeza.

	<b>Puno</b>	<b>Juliaca</b>	<b>Challapalca</b>	<b>Lampa</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nunca</b>	3	2	3	4	12	6%
<b>Casi nunca</b>	10	5	5	3	23	12%
<b>A veces</b>	20	12	8	8	48	24%
<b>Casi siempre</b>	19	16	15	8	58	30%
<b>Siempre</b>	22	20	9	4	55	28%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: Sufre de dolores de cabeza describimos que del 100% un 30% que representan 58 trabajadores manifestaron: que casi siempre tienen dolores de cabeza; el 28% que representan 55 trabajadores manifestaron: que siempre tienen dolores de cabeza y el 24% de trabajadores que representan 48 trabajadores manifestaron que a veces tienen dolores de cabeza; otro 12% que representan 23 trabajadores manifestaron que casi nunca tienen dolores de cabeza; también un 6% que representan 12 trabajadores manifestaron que nunca tienen dolores de cabeza.

Asimismo, se aprecia que los trabajadores que sufren más con dolores de cabeza pertenecen al Establecimiento Penitenciario de Puno y al Establecimiento Penitenciario de Juliaca.

**Cuadro 7.** Necesita apoyo psicológico para liberar el estrés.

	<b>Puno</b>	<b>Juliaca</b>	<b>Challapalca</b>	<b>Lampa</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nunca</b>	15	10	5	3	33	17%
<b>Casi nunca</b>	12	7	9	4	32	16%
<b>A veces</b>	10	10	10	6	36	18%
<b>Casi siempre</b>	21	15	9	9	54	28%
<b>Siempre</b>	16	13	7	5	41	21%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: Necesita apoyo psicológico para liberar el estrés describimos que del 100% un 28% que representan 54 trabajadores manifestaron: que casi siempre necesitan del apoyo psicológico para liberar el estrés; el 21% que representan 41 trabajadores manifestaron: que siempre necesitan del apoyo psicológico para liberar el estrés y el 18% de trabajadores que representan 36 trabajadores manifestaron que a veces necesitan del apoyo psicológico; otro 17% que representan 33 trabajadores manifestaron que nunca tienen necesidad del apoyo psicológico; también un 16% que representan 32 trabajadores manifestaron que casi nunca necesitaron de apoyo psicológico.

Asimismo, se aprecia que los trabajadores que necesitan más del apoyo psicológico pertenecen al Establecimiento Penitenciario de Puno y al Establecimiento Penitenciario de Juliaca.

#### **Cuadro 8.** El ambiente de trabajo te ocasiona estrés.

	<b>Puno</b>	<b>Juliaca</b>	<b>Challapalca</b>	<b>Lampa</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nunca</b>	3	2	1	1	7	4%
<b>Casi nunca</b>	8	5	2	3	18	9%
<b>A veces</b>	18	15	12	6	51	26%
<b>Casi siempre</b>	20	17	15	10	62	32%
<b>Siempre</b>	25	16	10	7	58	30%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: El ambiente físico de tu trabajo te ocasiona estrés describimos que del 100% un 32% que representan 62 trabajadores manifestaron que: casi siempre el ambiente físico en donde laboran les ocasiona estrés; el 30% que representan 58 trabajadores manifestaron: que siempre el ambiente físico en donde laboran les ocasiona estrés y el 26% de trabajadores que representan 51 trabajadores manifestaron que a veces el ambiente físico en donde laboran



les ocasiona estrés; otro 9% que representan 18 trabajadores manifestaron que casi nunca el ambiente físico en donde laboran les ocasiona estrés; también un 4% que representan 7 trabajadores manifestaron que nunca el ambiente físico en donde laboran les ocasiona estrés.

Asimismo, se aprecia que el ambiente físico en donde laboran les ocasiona estrés pertenecen al Establecimiento Penitenciario de Puno, al Establecimiento Penitenciario de Juliaca y también al establecimiento penitenciario de régimen cerrado especial challapalca.

#### **Cuadro 9.** Trabaja horas extras.

	<b>Puno</b>	<b>Juliaca</b>	<b>Challapalca</b>	<b>Lampa</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nunca</b>	20	12	8	7	47	24%
<b>Casi nunca</b>	10	10	8	5	33	17%
<b>A veces</b>	9	10	6	7	32	16%
<b>Casi siempre</b>	15	14	10	5	44	22%
<b>Siempre</b>	20	9	8	3	40	20%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: Trabajas horas extras describimos que del 100% un 24% que representan 47 trabajadores manifestaron que: nunca trabajan horas extras; el 22% que representan 44 trabajadores manifestaron: que casi siempre trabajan horas extras y el 20% de trabajadores que representan 40 trabajadores manifestaron que siempre trabajan horas extras; otro 17% que representan 33 trabajadores manifestaron que casi nunca trabajan horas extras; también un 16% que representan 32 trabajadores manifestaron que a veces trabajan horas extras.

Asimismo, se aprecia que trabajan horas extras en mayor frecuencia pertenecen al Establecimiento Penitenciario de Puno y al establecimiento penitenciario de régimen cerrado especial challapalca.

**Cuadro 10.** Siente que le falta dormir.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	7	5	2	1	15	8%
<b>Casi nunca</b>	5	5	3	5	18	9%
<b>A veces</b>	15	12	12	6	45	23%
<b>Casi siempre</b>	25	18	16	8	67	34%
<b>Siempre</b>	22	15	7	7	51	26%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: Siente que le falta dormir describimos que del 100% un 34% que representan 67 trabajadores manifestaron que: casi siempre sienten que les falta dormir; el 26% que representan 51 trabajadores manifestaron: que siempre sienten que les falta dormir y el 23% de trabajadores que representan 45 trabajadores manifestaron que a veces sienten que les falta dormir; otro 9% que representan 18 trabajadores manifestaron que casi nunca sienten que les falta dormir; también un 8% que representan 15 trabajadores manifestaron que nunca sienten que les falta dormir.

Asimismo, se aprecia que los trabajadores que sienten que más les falta dormir pertenecen al Establecimiento Penitenciario de Puno y al establecimiento penitenciario de mujeres lampa.

**Cuadro 11.** Tiene sensación de cansancio.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	2	1	1	1	5	3%
<b>Casi nunca</b>	6	5	3	3	17	9%
<b>A veces</b>	18	13	7	7	45	23%
<b>Casi siempre</b>	29	24	12	10	75	38%
<b>Siempre</b>	19	12	17	6	54	28%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: Tiene sensación de cansancio o agotamiento describimos que del 100% un 38% que representan 75 trabajadores manifestaron que: casi siempre tienen sensación de cansancio; el 28% que representan 54 trabajadores manifestaron: que siempre tienen sensación de cansancio y el 23% de trabajadores que representan 45 trabajadores manifestaron que a veces tienen sensación de cansancio; otro 9% que representan 17 trabajadores manifestaron que casi nunca tienen sensación de cansancio; también un 3% que representan 5 trabajadores manifestaron que nunca tienen sensación de cansancio.

Asimismo, se aprecia que los trabajadores que tienen sensación de cansancio pertenecen al Establecimiento Penitenciario de Puno y al establecimiento penitenciario de mujeres lampa.

**Cuadro 12.** Siente frustración con la labor que desempeña.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	12	5	6	2	25	13%
<b>Casi nunca</b>	14	10	5	6	35	18%
<b>A veces</b>	20	16	9	6	51	26%
<b>Casi siempre</b>	15	14	12	8	49	25%
<b>Siempre</b>	13	10	8	5	36	18%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: Siente frustración con la labor que desempeña describimos que del 100% un 26% que representan 51 trabajadores manifestaron que: a veces siente frustración con la labor que desempeña; el 25% que representan 49 trabajadores manifestaron: que casi siempre siente frustración con la labor que desempeña y el 18% de trabajadores que representan 36 trabajadores manifestaron que siempre siente frustración con la labor que desempeña; otro 18% que representan 35 trabajadores manifestaron que casi nunca siente frustración con la labor que desempeña; también un 13% que representan 25 trabajadores manifestaron que nunca siente frustración con la labor que desempeña.

**Cuadro 13.** Está de acuerdo con el horario de trabajo.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	21	12	15	9	57	29%
<b>Casi nunca</b>	15	15	8	6	44	22%
<b>A veces</b>	14	13	6	5	38	19%
<b>Casi siempre</b>	12	8	7	4	31	16%
<b>Siempre</b>	12	7	4	3	26	13%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: Está de acuerdo con el horario de trabajo describimos que del 100% un 29% que representan 57 trabajadores manifestaron que: nunca están de acuerdo con el horario de trabajo; el 22% que representan 44 trabajadores manifestaron: casi nunca están de acuerdo con el horario de trabajo y el 19% de trabajadores que representan 38 trabajadores manifestaron que a veces están de acuerdo con el horario de trabajo; otro 16% que representan 31 trabajadores manifestaron que casi siempre están de acuerdo con el horario de trabajo; también un 13% que representan 26 trabajadores manifestaron que siempre están de acuerdo con el horario de trabajo.

Asimismo, se aprecia que los trabajadores que no están de acuerdo con el horario de trabajo pertenecen al Establecimiento Penitenciario de mujeres de lampa y al establecimiento penitenciario de régimen cerrado especial challapalca.

**Cuadro 14.** Siente agotamiento emocional por su trabajo.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	5	7	5	2	19	10%
<b>Casi nunca</b>	10	7	7	4	28	14%
<b>A veces</b>	16	8	10	6	40	20%
<b>Casi siempre</b>	23	19	8	9	59	30%
<b>Siempre</b>	20	14	10	6	50	26%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: Se siente emocionalmente agotado por su trabajo, describimos que del 100% un 30% que representan 59 trabajadores manifestaron que: casi siempre sienten agotamiento emocional por su trabajo; el 26% que representan 50 trabajadores manifestaron que: sienten agotamiento emocional por su trabajo y el 20% de trabajadores que representan 40 trabajadores manifestaron que a veces sienten agotamiento emocional por su trabajo; otro 14% que representan 28 trabajadores manifestaron que casi nunca sienten agotamiento emocional por su trabajo; también un 10% que representan 19 trabajadores manifestaron que nunca sienten agotamiento emocional por su trabajo.

Asimismo, se aprecia que la mayoría de los trabajadores de los penales en estudio sienten agotamiento emocional por su trabajo.

**Cuadro 15.** La temperatura donde trabajas es demasiado baja.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	0	0	0	0	0	0%
<b>Casi nunca</b>	0	0	0	0	0	0%
<b>A veces</b>	12	10	0	3	25	13%
<b>Casi siempre</b>	27	20	15	10	72	37%
<b>Siempre</b>	35	25	25	14	99	51%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: La temperatura donde trabajas es demasiado baja, describimos que del 100% un 51% que representan 99 trabajadores manifestaron que: siempre la temperatura donde trabaja es demasiado baja; el 37% que representan 72 trabajadores manifestaron que: casi siempre la temperatura donde trabaja es demasiado baja y el 13% de trabajadores que representan 25 trabajadores manifestaron que: a veces la temperatura donde trabaja es demasiado baja.

Asimismo, se aprecia que la mayoría de los trabajadores de los penales en estudio sienten que la temperatura donde trabajan es demasiado baja.

**Cuadro 16.** La población desconoce la misión de la institución.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	3	4	4	3	14	7%
<b>Casi nunca</b>	5	2	3	3	13	7%
<b>A veces</b>	14	10	5	5	34	17%
<b>Casi siempre</b>	22	14	15	10	61	31%
<b>Siempre</b>	30	25	13	6	74	38%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: La población desconoce la misión de la institución, describimos que del 100% un 38% que representan 74 trabajadores manifestaron que: siempre la población desconoce la misión de la institución; el 31% que

representan 61 trabajadores manifestaron que: casi siempre la población desconoce la misión de la institución y el 17% de trabajadores que representan 34 trabajadores manifestaron que: a veces la población desconoce la misión de la institución también se observa que en un porcentaje del 7% que representan 13 trabajadores manifestaron que casi nunca la población desconoce la misión de la institución, también se observa que un 7% de los trabajadores manifestaron que nunca la población desconoce la misión de la institución.

Asimismo, La mayoría de los trabajadores de los penales de la región altiplano manifiestan que la población desconoce la misión de la institución.

**Cuadro 17.** Tiene problemas de tiempo con tu familia.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	3	7	0	4	14	7%
<b>Casi nunca</b>	6	5	0	2	13	7%
<b>A veces</b>	20	18	8	6	52	27%
<b>Casi siempre</b>	25	15	17	8	65	33%
<b>Siempre</b>	20	10	15	7	52	27%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: Tiene problemas de tiempo con tu familia, describimos que del 100% un 33% que representan 65 trabajadores manifestaron que: casi siempre tienen problemas de tiempo con sus familias; el 27% que representan 52 trabajadores manifestaron que: siempre tienen problemas de tiempo con sus familias y otro porcentaje igual del 27% de trabajadores que representan 52 trabajadores manifestaron que: a veces tienen problemas de tiempo con sus familias también se observa que en un porcentaje del 7% que representan 13 trabajadores manifestaron que casi nunca tienen problemas de tiempo con sus

familias, también se observa que un 7% de los trabajadores manifestaron que nunca tienen problemas de tiempo con sus familias.

Asimismo, se aprecia que los trabajadores que tienen más problemas de tiempo con sus familias pertenecen al Establecimiento Penitenciario de mujeres de lampa y al establecimiento penitenciario de yanamayo.

**Cuadro 18.** Tu trabajo te exige que aprendas cosas nuevas.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	4	8	4	1	17	9%
<b>Casi nunca</b>	10	8	5	2	25	13%
<b>A veces</b>	15	9	7	9	40	20%
<b>Casi siempre</b>	25	17	14	9	65	33%
<b>Siempre</b>	20	13	10	6	49	25%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre estrés (2016)

A la pregunta: Tu trabajo te exige que aprendas cosa nuevas, describimos que del 100% un 33% que representan 65 trabajadores manifestaron que: casi siempre el trabajo que tienen les exige aprender cosas nuevas; el 25% que representan 49 trabajadores manifestaron que: siempre el trabajo que tienen les exige aprender cosas nuevas; el 20% de trabajadores que representan 40 trabajadores manifestaron que: a veces tienen el trabajo que tienen les exige aprender cosas nuevas, también se observa que en un porcentaje del 13% que representan 25 trabajadores manifestaron que casi nunca el trabajo que tienen les exige aprender cosas nuevas por otro lado un 9% de trabajadores que representan 17 trabajadores manifestaron que nunca el trabajo que tienen les exige aprender cosas nuevas.



#### 4.2. RESULTADO DE FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO.

Determinar los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, periodo 2016.

**Cuadro 19.** Tu trabajo te exige demasiado esfuerzo físico.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	10	6	3	6	25	13%
<b>Casi nunca</b>	20	12	7	8	47	24%
<b>A veces</b>	24	18	10	4	56	29%
<b>Casi siempre</b>	12	10	12	5	39	20%
<b>Siempre</b>	8	9	8	4	29	15%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)

A la pregunta: Tu trabajo te exige demasiado esfuerzo físico describimos que del 100% un 29% que representan 56 trabajadores manifestaron que: a veces el trabajo que desempeña le exige demasiado esfuerzo físico; el 24% que representan 47 trabajadores manifestaron: que casi nunca el trabajo que desempeñan les exige demasiado esfuerzo físico y el 20% de trabajadores que representan 39 trabajadores manifestaron que casi siempre el trabajo que desempeñan les exige demasiado esfuerzo físico; otro 15% que representan 29 trabajadores manifestaron que siempre el trabajo que desempeñan les exige demasiado esfuerzo físico; también un 13% que representan 25 trabajadores manifestaron que nunca el trabajo que desempeñan le exige demasiado esfuerzo físico.

Asimismo, se aprecia que en un porcentaje considerable los trabajadores manifiestan que a veces el trabajo que desempeñan le exige demasiado esfuerzo físico.

**Cuadro 20.** Es insuficiente el tiempo para desempeñar tus funciones.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	6	5	4	2	17	9%
<b>Casi nunca</b>	6	4	6	4	20	10%
<b>A veces</b>	15	18	15	6	54	28%
<b>Casi siempre</b>	25	20	10	7	62	32%
<b>Siempre</b>	22	8	5	8	43	22%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)

A la pregunta: Es insuficiente el tiempo para desempeñar tus funciones describimos que del 100% un 32% que representan 62 trabajadores manifestaron que: casi siempre es insuficiente el tiempo para desempeñar sus funciones; el 28% que representan 54 trabajadores manifestaron: que a veces es insuficiente el tiempo para desempeñar sus funciones; y el 22% de trabajadores que representan 43 trabajadores manifestaron que siempre es insuficiente el tiempo para desempeñar sus funciones; otro 10% que representan 20 trabajadores manifestaron que casi nunca es insuficiente el tiempo para desempeñar sus funciones; también un 9% que representan 17 trabajadores manifestaron que nunca es insuficiente el tiempo para desempeñar sus funciones.

**Cuadro 21.** El estrés influye en el desempeño de tus funciones.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	4	3	3	2	12	6%
<b>Casi nunca</b>	8	7	5	4	24	12%
<b>A veces</b>	17	15	10	8	50	26%
<b>Casi siempre</b>	20	20	15	9	64	33%
<b>Siempre</b>	25	10	7	4	46	23%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)

A la pregunta: El estrés influye en tus funciones describimos que del 100% un 33% que representan 64 trabajadores manifestaron que: casi siempre el estrés influye en sus funciones; el 26% que representan 50 trabajadores manifestaron: que a veces el estrés influye en sus funciones; y el 23% de trabajadores que representan 46 trabajadores manifestaron que siempre el estrés influye en sus funciones; otro 12% que representan 24 trabajadores manifestaron que casi nunca el estrés influye en sus funciones; también un 6% que representan 12 trabajadores manifestaron que nunca el estrés influye en sus funciones.

Asimismo, se aprecia a los trabajadores que más les afecta el estrés en sus funciones pertenecen al Establecimiento Penitenciario de Puno y al Establecimiento Penitenciario de Juliaca.

**Cuadro 22** . El espacio donde trabajas es privado.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	6	3	1	1	11	6%
<b>Casi nunca</b>	8	5	3	3	19	10%
<b>A veces</b>	15	12	15	10	52	27%
<b>Casi siempre</b>	25	18	10	7	60	31%
<b>Siempre</b>	20	17	11	6	54	28%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)

A la pregunta: El espacio donde trabajas es privado describimos que del 100% un 31% que representan 60 trabajadores manifestaron que: casi siempre el espacio donde trabaja es privado; el 28% que representan 54 trabajadores manifestaron: siempre el espacio donde trabaja es privado; y el 27% de trabajadores que representan 52 trabajadores manifestaron que a veces el espacio donde trabaja es privado, otro 10% que representan 19 trabajadores manifestaron que casi nunca el espacio donde trabaja es privado; también un

6% que representan 11 trabajadores manifestaron que nunca el espacio donde trabaja es privado.

Asimismo, se aprecia que en un porcentaje considerable los trabajadores de todos los establecimientos penitenciarios manifiestan que casi siempre el espacio donde trabajan es privado.

**Cuadro 23.** Faltan las nuevas TICs para mejorar tu desempeño.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	5	2	1	2	10	5%
<b>Casi nunca</b>	8	6	3	3	20	10%
<b>A veces</b>	19	15	12	7	53	27%
<b>Casi siempre</b>	27	20	16	10	73	37%
<b>Siempre</b>	15	12	8	5	40	20%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)

A la pregunta: Faltan las nuevas tecnologías para mejorar tu desempeño describimos que del 100% un 37% que representan 73 trabajadores manifestaron que: casi siempre faltan las nuevas tecnologías para mejorar el desempeño; el 27% que representan 53 trabajadores manifestaron que: a veces faltan las nuevas tecnologías para mejorar el desempeño; y el 20% de trabajadores que representan 40 trabajadores manifestaron que: siempre faltan las nuevas tecnologías para mejorar el desempeño; otro 10% que representan 20 trabajadores manifestaron que casi nunca faltan las nuevas tecnologías para mejorar el desempeño; también un 5% que representan 10 trabajadores manifestaron que nunca les faltan las nuevas tecnologías para mejorar el desempeño.

Asimismo, se aprecia que faltan con mayor incidencia las nuevas tecnologías de información y comunicación en el establecimiento penitenciario de régimen

cerrado especial challapalca y el establecimiento penitenciario de mujeres de lampa.

**Cuadro 24.** Tu trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	4	1	1	1	7	4%
<b>Casi nunca</b>	7	6	4	4	21	11%
<b>A veces</b>	15	8	12	8	43	22%
<b>Casi siempre</b>	26	24	18	8	76	39%
<b>Siempre</b>	22	16	5	6	49	25%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)

A la pregunta: Tu trabajo consiste en hacer siempre lo mismo describimos que del 100% un 39% que representan 76 trabajadores manifestaron que: casi siempre el trabajo consiste en hacer siempre lo mismo; el 25% que representan 49 trabajadores manifestaron que: siempre el trabajo consiste en hacer lo mismo; y el 22% de trabajadores que representan 43 trabajadores manifestaron que: a veces el trabajo consiste en hacer siempre lo mismo; otro 11% que representan 21 trabajadores manifestaron que casi nunca el trabajo consiste en hacer siempre lo mismo; también un 4% que representan 7 trabajadores manifestaron que nunca el trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.

**Cuadro 25.** Tu jefe te dice cómo hacer tu trabajo.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	12	8	3	4	27	14%
<b>Casi nunca</b>	19	12	14	7	52	27%
<b>A veces</b>	16	15	10	8	49	25%
<b>Casi siempre</b>	15	12	8	6	41	21%
<b>Siempre</b>	12	8	5	2	27	14%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)

A la pregunta: Tu jefe te dice cómo hacer tu trabajo describimos que del 100% un 27% que representan 52 trabajadores manifestaron que: casi nunca su jefe le dice cómo hacer su trabajo; el 25% que representan 49 trabajadores manifestaron que: a veces su jefe le dice cómo hacer su trabajo; y el 21% de trabajadores que representan 41 trabajadores manifestaron que: casi siempre su jefe le dice cómo hacer su trabajo; otro 14% que representan 27 trabajadores manifestaron que nunca su jefe le dice cómo hacer su trabajo; también otro 14% que representan 27 trabajadores manifestaron que siempre su jefe le dice cómo hacer su trabajo.

Asimismo, se aprecia que en un porcentaje considerable los trabajadores de todos los establecimientos penitenciarios manifiestan que casi nunca sus jefes les dicen cómo hacer su trabajo.

**Cuadro 26.** Trabajas demasiado sin ser recompensado.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	10	8	5	4	27	14%
<b>Casi nunca</b>	18	12	10	6	46	23%
<b>A veces</b>	22	20	13	10	65	33%
<b>Casi siempre</b>	15	10	8	5	38	19%
<b>Siempre</b>	9	5	4	2	20	10%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)

A la pregunta: Trabajas demasiado sin ser recompensado describimos que del 100% un 33% que representan 65 trabajadores manifestaron que: a veces trabajan demasiado sin ser recompensados; el 23% que representan 46 trabajadores manifestaron que: casi nunca trabajan demasiado sin ser recompensados; y el 19% de trabajadores que representan 38 trabajadores manifestaron que: casi siempre trabajan demasiado sin ser recompensados;

otro 14% que representan 27 trabajadores manifestaron que: nunca trabajan demasiado sin ser recompensados; también otro 10% que representan 20 trabajadores manifestaron que siempre trabajan demasiado sin ser recompensados.

Asimismo, se aprecia que en un porcentaje considerable los trabajadores de todos los establecimientos penitenciarios manifiestan que a veces trabajan demasiado sin ser recompensados.

**Cuadro 27.** Trabajas más de cuatro horas sentado.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	10	6	4	3	23	12%
<b>Casi nunca</b>	9	8	10	7	34	17%
<b>A veces</b>	15	10	12	10	47	24%
<b>Casi siempre</b>	24	18	9	5	56	29%
<b>Siempre</b>	16	13	5	2	36	18%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)

A la pregunta: Trabajas más de cuatro horas sentado describimos que del 100% un 29% que representan 56 trabajadores manifestaron que: casi siempre trabajan más de cuatro horas sentado; el 24% que representan 47 trabajadores manifestaron que: a veces trabajan más de cuatro horas sentado; y el 18% de trabajadores que representan 36 trabajadores manifestaron que: siempre trabajan más de cuatro horas sentado; otro 17% que representan 34 trabajadores manifestaron que: casi nunca trabajan más de cuatro horas sentado; también otro 12% que representan 23 trabajadores manifestaron que nunca trabajan más de cuatro horas sentado.

**Cuadro 28.** Trabajas en una postura forzada.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	5	5	4	3	17	9%
<b>Casi nunca</b>	10	8	8	8	34	17%
<b>A veces</b>	15	13	12	8	48	24%
<b>Casi siempre</b>	20	18	11	5	54	28%
<b>Siempre</b>	24	11	5	3	43	22%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)

A la pregunta: Trabajas en una postura forzada describimos que del 100% un 28% que representan 54 trabajadores manifestaron que: casi siempre trabajan en una postura forzada; el 24% que representan 48 trabajadores manifestaron que: a veces trabajan en una postura forzada; y el 22% de trabajadores que representan 43 trabajadores manifestaron que: siempre trabajan en una postura forzada; otro 17% que representan 34 trabajadores manifestaron que: casi nunca trabajan en una postura forzada; también otro 9% que representan 17 trabajadores manifestaron que nunca trabajan en una postura forzada.

Asimismo, se aprecia que el establecimiento Penitenciario de Puno y el establecimiento Penitenciario de Juliaca son los que en mayor porcentaje manifiestan de que casi siempre trabajan en una postura forzada.

**Cuadro 29.** En tu trabajo hay situaciones peligrosas estresantes.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	0	0	0	0	0	0%
<b>Casi nunca</b>	7	5	4	3	19	10%
<b>A veces</b>	10	9	5	8	32	16%
<b>Casi siempre</b>	30	23	19	10	82	42%
<b>Siempre</b>	27	18	12	6	63	32%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)



A la pregunta: En tu trabajo hay situaciones peligrosas estresantes describimos que del 100% un 42% que representan 82 trabajadores manifestaron que: casi siempre hay situaciones peligrosas estresantes; el 32% que representan 63 trabajadores manifestaron que: siempre hay situaciones peligrosas estresantes y el 16% de trabajadores que representan 32 trabajadores manifestaron que: a veces hay situaciones peligrosas estresantes otro 10% que representan 19 trabajadores manifestaron que: casi nunca hay situaciones peligrosas estresantes, también se aprecia de que no hay trabajadores que manifiestan que nunca hay situaciones peligrosas estresantes en el trabajo.

Asimismo, se aprecia que un porcentaje considerable todos los establecimientos penitenciarios en estudio manifiestan que hay situaciones peligrosas estresantes.

**Cuadro 30.** Está amenazado tu puesto de trabajo por nuevos contratos.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	15	15	10	8	48	24%
<b>Casi nunca</b>	19	16	12	6	53	27%
<b>A veces</b>	20	12	8	10	50	26%
<b>Casi siempre</b>	15	7	6	2	30	15%
<b>Siempre</b>	5	5	4	1	15	8%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)

A la pregunta: Esta amenazado tu puesto de trabajo por nuevos contratos describimos que del 100% un 27% que representan 53 trabajadores manifestaron que: casi nunca está amenazado su puesto de trabajo por nuevos contratos; el 26% que representan 50 trabajadores manifestaron que: a veces está amenazado su puesto de trabajo por nuevos contratos y el 24% de trabajadores que representan 48 trabajadores manifestaron que: nunca está

amenazado su puesto de trabajo por nuevos contratos otro 15% que representan 30 trabajadores manifestaron que: casi siempre está amenazado su puesto de trabajo por nuevos contratos; también otro 8% que representan 15 trabajadores manifestaron que: siempre está amenazado su puesto de trabajo por nuevos contratos.

**Cuadro 31.** Por el trabajo que desempeñas tu vida corre peligro.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	0	0	0	0	0	0%
<b>Casi nunca</b>	8	2	2	2	14	7%
<b>A veces</b>	10	5	5	5	25	13%
<b>Casi siempre</b>	25	20	20	15	80	41%
<b>Siempre</b>	31	28	13	5	77	39%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)

A la pregunta: Por el trabajo que desempeñas crees que tu vida corre peligro describimos que del 100% un 41% que representan 80 trabajadores manifestaron que: casi siempre creen que sus vidas corren peligro por el trabajo que desempeñan; el 39% que representan 77 trabajadores manifestaron que: siempre, creen que sus vidas corren peligro por el trabajo que desempeñan; y el 13% de trabajadores que representan 25 trabajadores manifestaron que: a veces creen que sus vidas corren peligro por el trabajo que desempeñan; otro 7% que representan 14 trabajadores manifestaron que: casi nunca creen que sus vidas corren peligro por el trabajo que desempeñan.

Asimismo, se aprecia que ningún trabajador manifiesta que su vida no corre peligro por el trabajo que desempeña.

**Cuadro 32.** Hay sobrecarga de trabajo.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	5	4	0	2	11	6%
<b>Casi nunca</b>	9	8	5	4	26	13%
<b>A veces</b>	15	12	12	10	49	25%
<b>Casi siempre</b>	26	18	17	7	68	35%
<b>Siempre</b>	19	13	6	4	42	21%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)

A la pregunta: Hay sobre carga de trabajo describimos que del 100% un 35% que representan 68 trabajadores manifestaron que: casi siempre hay sobrecarga de trabajo; el 25% que representan 49 trabajadores manifestaron que: a veces hay sobrecarga de trabajo; y el 21% de trabajadores que representan 42 trabajadores manifestaron que: siempre hay sobrecarga de trabajo; otro 13% que representan 26 trabajadores manifestaron que: casi nunca hay sobrecarga de trabajo; otro 6% que representan 11 trabajadores manifiestan que: nunca hay sobrecarga de trabajo.

Asimismo, se aprecia que los establecimientos Penitenciario de Puno y el establecimiento Penitenciario de Juliaca son los que manifiestan tener más sobre carga de trabajo.

**Cuadro 33.** Hay conflictos laborales en tu institución.

	Puno	Juliaca	Challapalca	Lampa	Total	Porcentaje
<b>Nunca</b>	7	3	1	1	12	6%
<b>Casi nunca</b>	15	8	3	3	29	15%
<b>A veces</b>	22	18	13	10	63	32%
<b>Casi siempre</b>	20	15	17	8	60	31%
<b>Siempre</b>	10	11	6	5	32	16%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultado del cuestionario sobre desempeño laboral (2016)

A la pregunta: Hay conflictos laborales en tu institución describimos que del 100% un 32% que representan 63 trabajadores manifestaron que: a veces hay conflictos laborales en la institución; el 31% que representan 60 trabajadores manifestaron que: casi siempre hay conflictos laborales en la institución; y el 16% de trabajadores que representan 32 trabajadores manifestaron que: siempre hay conflictos laborales en la institución; otro 15% que representan 29 trabajadores manifestaron que: casi nunca hay conflictos laborales en la institución; otro 6% que representan 12 trabajadores manifiestan que: nunca hay conflictos laborales en la institución.

Asimismo, se aprecia que los establecimientos Penitenciario de Puno y el establecimiento Penitenciario de Juliaca son los que manifiestan que hay más conflictos laborales en la institución.

#### **4.3. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS**

Propuesta de lineamientos que ayuden a bajar el nivel de estrés de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, periodo 2016.

Diariamente la sociedad vive en constante estrés sea a nivel profesional, laboral o personal, es decir de alguna manera muchas personas están sumergida en el estrés. Esto se debe tal vez a una mala percepción de la vida y una entrega total a situaciones que no le permiten crecer.

El ser humano ha tenido que batallar desde el principio de los tiempos con el estrés por ser una reacción fisiológica del organismo. Se dice que una persona esta estresada cuando presenta fatiga, pérdida de apetito, disminución de peso, cansancio, entre otros síntomas.

Estos síntomas han ido en ascenso en muchas personas y tristemente los resultados han sido fatales, debido a que llegaron a un estado de estrés crónico.

Nadie está exento de caer en estrés, ya que puede darle a cualquier persona sometida a una demanda (trabajo, familia, dinero, finanzas, entre otros).

Debe hacerse una planificación adecuada de vida, no sólo eso sino también debe existir un equilibrio en el individuo que le sirva de mecanismo de defensa al momento de una situación desafiante que le pueda generar estrés.

Científicamente está comprobado que el estrés afecta gravemente la salud del individuo. Tristemente en la actualidad se está pasando por alto y muchas personas están padeciendo de enfermedades crónicas a raíz del mismo.

Es importante destacar que todos sentimos estrés en algún momento de nuestra vida. Permitir que el estrés sea el que dirija tu vida es un error, en cualquier momento podrías colapsar.

Lo primero que debes hacer es reconocer que te encuentras en un estado de estrés, luego identifica cuáles son las situaciones que te ocasionan estrés y evita las mismas, al final realiza actividades que te gusten, ejercicios, cambiar tu perspectiva, disfrutar con tus seres queridos, una dieta saludable, entre otros que contribuyan a tu bienestar.

#### 4.3.1. Prevención del estrés laboral

Para una adecuada prevención del estrés es recomendable actuar sobre la organización estableciendo medidas de carácter colectivo e individual con medidas más concretas.

Es importante comenzar a definir aspectos concretos de los establecimientos penitenciarios que pueden ser fuentes de estrés para los trabajadores.

Para un tratamiento preventivo proponemos algunas técnicas

- Técnicas generales; Incrementar cursos personales que destaquen el desarrollo de un buen estado físico, tener una dieta adecuada contar con apoyo social y también tener distracción.
- Técnicas cognitivas; Para que puedan sustituir en forma positiva la interpretación de una situación, es decir modificar la forma de pensar para que pueda controlar las reacciones de ansiedad ante situaciones peligrosas y amenazadoras.
- Técnicas fisiológicas; estas buscan la modificación del malestar físico y emocional, aquí se incluyen las técnicas de relajación física, las de control de respiración, la relajación mental, la meditación.
- Técnicas conductuales; que consiste en dotar al individuo de estrategias de comportamiento para poder afrontar un problema o una situación desagradable para esto hay que ayudarles a desarrollar su autoestima para que pueda conseguir una mayor capacidad de poder expresar sus sentimientos.

#### 4.3.2. Recomendaciones para minimizar el estrés laboral

Es importante diseñar un plan que permita principalmente establecer cambios en la cultura organizacional de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, la cual consiste en:

- Rotación de puestos.
- Mejora de horarios de alimentación.
- Mejorar los periodos de Descanso.
- Implementación de consultas con los trabajadores.
- Implementar mejoras en cada puesto de trabajo.
- Implementar las nuevas tecnologías de información y comunicación.
- Implementar un área en donde intervengan profesionales de la salud y de la psicología.
- Disminuir las cargas excesivas de trabajo.
- Disminuir la monotonía.
- Disminuir las malas relaciones.
- Controlar los riesgos contra la salud física.

#### 4.4 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Los resultados nos permiten confirmar o rechazar las hipótesis planteadas en la investigación que se alcanzaron a través de la encuesta realizada.

Para la contrastación de las hipótesis, se utilizó como referencia el marco teórico y los resultados estadísticos descriptivos. A continuación, se presenta la validación de las hipótesis específicas y luego de la hipótesis general.

#### **4.4.1. Hipótesis Específica N° 1:**

“Existe un alto nivel de estrés en los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, Período 2016”.

En el cuadro 4: se observa que 59 trabajadores que representan un 30% manifiestan que tienen dificultad para conciliar el sueño y que tienen mayor dificultad para conciliar el sueño pertenecen al Establecimiento Penitenciario de Puno y al Establecimiento Penitenciario de Juliaca. En el cuadro 5: se observa que 66 trabajadores que representan un 34% manifiestan que tienen molestias estomacales y que tienen más indigestiones o molestias estomacales pertenecen al Establecimiento Penitenciario de Puno y al Establecimiento Penitenciario de Juliaca. En el cuadro 6: se observa que 58 trabajadores que representan un 30% manifiestan que tienen dolores de cabeza lo que no les permite desempeñar sus funciones en toda su capacidad. En el cuadro 7: se observa que 54 trabajadores que representan un 28% manifiestan que necesitan de apoyo psicológico para liberar el estrés por lo que podemos decir que los trabajadores están estresados con la labor que desempeñan. En el cuadro 8: se observa que 62 trabajadores que representan un 32% manifiestan que casi siempre el ambiente de trabajo le ocasiona estrés. En el cuadro 10: se observa que 67 trabajadores que representan un 34%



manifiestan que sienten que les falta dormir. En el cuadro 11: se observa que 75 trabajadores que representan un 38% manifiestan que tienen la sensación de cansancio por lo que podemos decir que tienen desgano para trabajar o realizar sus funciones. En el cuadro 14: se observa que 59 trabajadores que representan un 30% manifiestan que sienten agotamiento emocional por su trabajo. En el cuadro 15: se observa que 99 trabajadores que representan un 51% manifiestan que la temperatura de donde trabaja es muy baja lo que les dificulta en el desarrollo óptimo de sus labores y funciones. En el cuadro 16: se observa que 74 trabajadores que representan un 38% manifiestan que la población desconoce la misión de la institución lo que ocasiona malos entendidos. En el cuadro 17: se observa que 65 trabajadores que representan un 33% manifiestan que casi siempre tienen problemas de tiempo con sus familias por lo que podemos decir que la familia es fundamental para el desarrollo de una sociedad. En el cuadro 18: se observa que 65 trabajadores que representan un 33% manifiestan que casi siempre el trabajo le exige que aprenda cosas nuevas. En los cuadros del 4 al 18 que están relacionadas con el estrés se ha podido demostrar que el estrés influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo tanto; Estos resultados nos permiten Confirmar y Validar nuestra hipótesis específica 1.

#### **4.4.2. Hipótesis Específica Nº 2:**

“Existe factores que influyen de manera negativa en el desempeño de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, Período 2016.

En el cuadro 20: se observa que 62 trabajadores que representan un 32% manifiestan que casi siempre el tiempo es insuficiente para desempeñar sus funciones. En el cuadro 21: se observa que 64 trabajadores que representan un 33% manifiestan que casi siempre el estrés influye en sus funciones. En el cuadro 23: se observa que 73 trabajadores que representan un 37% manifiestan que casi siempre faltan las nuevas tecnologías de información y comunicación. En el cuadro 24: se observa que 76 trabajadores que representan un 39% manifiestan que su trabajo consiste en hacer siempre lo mismo. En el cuadro 27: se observa que 56 trabajadores que representan un 29% manifiestan que trabajan más de cuatro horas sentados por lo que podemos decir que es cansado y genera estrés. En el cuadro 29: se observa que 82 trabajadores que representan un 42% manifiestan que hay situaciones peligrosas y estresantes en su trabajo. En el cuadro 31: se observa que 80 trabajadores que representan un 41% manifiestan que casi siempre sus vidas corren peligro por lo que podemos decir que no es fácil trabajar con esa presión. En el cuadro 32: se observa que 68 trabajadores que representan un 35% manifiestan que tienen casi siempre tienen sobrecarga de trabajo. En el cuadro 33: se observa que 60 trabajadores que representan un 31% manifiestan que casi siempre hay conflictos laborales.

En los cuadros del 20 al 33 que están relacionadas con los factores que influyen de manera negativa en el desempeño laboral se ha podido demostrar que estos factores influyen de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo tanto; Estos resultados nos permiten Confirmar y Validar nuestra hipótesis específica 2.

#### 4.4.3. Hipótesis General:

“El estrés influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano, periodo 2016”.

Como podemos observar en los cuadros, los resultados alcanzados en la investigación se ha determinado que el estrés influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que no toman en cuenta los factores estresantes por lo tanto existe deficiencia en el desempeño de sus funciones y obligaciones. Por lo tanto, podemos Confirmar y Validar nuestra hipótesis general.

## CONCLUSIONES

- El estrés en la actualidad es un problema que se ve en la sociedad y ha sido muy notorio en los establecimientos penitenciarios de la región del altiplano ya que la mayoría de los trabajadores manifiestan síntomas del estrés como la dificultad para conciliar el sueño en un 30%, molestias o indigestiones estomacales en un 34% y dolores de cabeza que son generados por el ambiente en que trabajan ya que manifiestan de que sus ambientes son fríos en un 51% y que se sienten agotados porque también tienen problemas de tiempo con sus familias ya que sienten que no les brindan el tiempo necesario a sus hijos y esposas porque muchas veces tienen que aprender cosas nuevas que el trabajo les exige.
- El desempeño laboral es trabajar, dedicarse a una actividad y lograr objetivos planteados de acuerdo al rendimiento de sus trabajadores pero como llegar a esos objetivos ya que los trabajadores manifiestan en un 32% que les falta tiempo para desempeñar sus funciones, también manifiestan en un 37% la falta de las nuevas tecnologías de información y comunicación ya que muchos trabajadores manifiestan que tienen sobrecarga de trabajo y que en un 42% manifiestan que en su trabajo se producen situaciones

peligrosas y un 41% que muchas veces sus vidas corren peligro lo que les influye de manera negativa en el desempeño de sus funciones y obligaciones de manera eficiente.

- El estrés es un mal social que está causando efectos negativos en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios ya que los trabajadores manifiestan síntomas de estrés como podemos observar en el cuadro 21 en un porcentaje acumulativo de 56% de siempre y casi siempre manifiestan de que el estrés influye en sus funciones y obligaciones lo que repercute de forma negativa en el desempeño de sus labores de forma eficiente.

### RECOMENDACIONES

- A los directores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano para una adecuada prevención del estrés implementar con un área de psicología en la institución, que tenga personal calificado en donde cada trabajador tenga un historial para que su tratamiento sea personalizado y se tomen medidas más concretas y sepan los factores más estresantes que están influyendo de manera negativa en su trabajo que están desempeñando.
- A los directores de las instituciones penitenciarias de la región altiplano que deben fomentar charlas, retiros y talleres en donde los trabajadores sean los partícipes activos para que puedan manifestar como des estresarse y dotar al trabajador de habilidades que le permitan controlar posibles consecuencias provocadas por el estrés, así como dar estrategias para afrontar situaciones de riesgo para poder mejorar el desempeño de sus funciones y obligaciones para poder llegar a los objetivos y metas planteados por la institución y que estén comprometidos con la mejora de la institución.

- A los directores de las instituciones penitenciarias de la región altiplano concientizar al personal sobre los factores que están provocando el estrés y sus consecuencias en los trabajadores y que deben fomentar actividades en donde los trabajadores sean recompensados y premiados por las metas logradas para que sean referentes de sus compañeros y así mejorar el desempeño de sus funciones y obligaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Albaladejo, R.; Villanueva, R.; Ortega, P.; Astasio, P; Calle, M. E; y Domínguez, V. (2004). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. Revista Española de Salud Pública*, (78)4: 505-516. ISSN 1137-5727. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Madrid, España. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/170/17078408.pdf>
- Álvarez, S. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia de los Institutos de Oftalmología, 2001*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Comunicación Social). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Alvarez\\_V\\_S/t\\_completo.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Alvarez_V_S/t_completo.pdf)
- Alvear, J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de la cuenca 2015*. (Tesis para Obtener el Título en Magister en Seguridad e Higiene Industrial) Universidad de



Cuenca. Ecuador. Obtenido de  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>

Alquizar, C. (2004). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas de servicios de agua potable y alcantarillado de la Libertad S.A. – Sedalib. S. A.* (Tesis de Post Grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Avendaño, C., Bustos, P., Espinoza, P., Garcia, F. y Pierart, T. (2009). *Burnout apoyo social en personal del servicio de psiquiatría de un Hospital Público*. Ciencia y enfermería. XV (2): 55 – 68. ISSN 0717-2079. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v15n2/art07.pdf>

Apaza, D. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Tacna - Agencia Puno 2015*. (Tesis para optar el Título en Lic. En Trabajo Social) Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6402/Choque\\_Apaza\\_Derly\\_Grover.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6402/Choque_Apaza_Derly_Grover.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Becerra, V. (2003). *Relación entre los componentes del clima laboral y la capacidad creativa del personal administrativo de la Universidad Privada César Vallejo de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de post grado) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo- Perú.

Bittel, L. (2000). *Administración de personal*. Traducción Jose Real Gutierrez.

Bradley, H. B. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. *Crime & Delinquency*, 15(3), 359-370.

- Bradley, H. B. (1969). Designing for change: Problems of planned innovation in corrections. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 381(1), 89-98.
- Cannon, W. B., & Smith, P. E. (1920). Some conditions affecting thyroid activity. *Endocrinology*, 4(3), 386-386.
- Carvajal, G. (2000). *Importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal civil en el contexto militar*. (Tesis para optar al Título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos) Decanato de Post Grado y extensión. Universidad Santa María
- Cutipa, F. C. (2009). El Mapic en la Metodología de Investigación. En F. C. Cutipa, *Investigación Científica*. Puno.
- Chávez, L. C. (2015). *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 para optar el Título en Ingeniería Comercial) Universidad Privada. Tacna, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Chiavenatto, I. (2000). Administración de recursos humanos. Colombia: Editorial McGraw Hill Interamericano. Quinta Ed.
- Chicani, P. y Velásquez, Y. (2014). *Estrategias de afrontamiento y nivel de estrés laboral enfermeras de las Redess Puno y San Roman 2014*. (Tesis para optar el Título en Lic. En Enfermería) Universidad Nacional del Altiplano-Puno, Perú. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2282/Flores\\_Valer](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2282/Flores_Valer)

o\_Patricia\_Yesemia\_Velasquez\_Chicani\_Yesica\_Yovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services* (p. 21). Beverly Hills, CA: Sage Publications.

Condori, M. A. (2017). *Estresores laborales y nivel de estrés en profesionales de enfermería del Hospital Carlos Monje Medrano - Juliaca- 2016*. Puno. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4526/Pinto\\_Condori\\_Mary\\_Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4526/Pinto_Condori_Mary_Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Durán, P. (2003). *La Importancia del clima organizacional en el éxito de las Empresas*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/59/mept.htm>

Edelwich, J. B., & Brodsky, E. A. (1980). *Burn-Out: Stages of Disillusionment in the helping professions*.

Feigley, D. A. (1984). Psychological burnout in high-level athletes. *The Physician and Sportsmedicine*, 12(10), 108-119.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.

Hernández, R. S. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico DF: MCGRAW HILL.

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2011). *Metodología de la investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL.

- Kanner, A. D., Kafry, D., & Pines, A. (1978). Conspicuous in its absence: The lack of positive conditions as a source of stress. *Journal of Human Stress*, 4(4), 33-39.
- Lisbeth, O. V. (2017). *Factores del Clima Organizacional y Estrés Laboral en el Personal de la entidad municipal prestadora de servicios de saneamiento SEDACUSCO S.A. Cusco*. Obtenido de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2268/253T20170336.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21, pp. 3463-3464). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Morales, R. M. (2017). *El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la red de Salud Melgar Ayaviri - 2017*. (Tesis para optar el Título en Lic. en Trabajo Social). Puno, Perú. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6138/Alvaro\\_Morales\\_Ruth\\_Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6138/Alvaro_Morales_Ruth_Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización Mundial de la Salud - OMS. (1992). Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. *British Medical Journal*, 320, 237-43.
- Organización Mundial de la Salud - OMS. (1986). La organización del trabajo y del estrés. *Serie Protección de la salud de los trabajadores*, 3, 3-4.

- Padilla, O. M. (2014). Estrés laboral y su relación con el cumplimiento de objetivos en una empresa de maquinaria agrícola. (Tesis para optar el grado de Maestro en Administración con especialidad en Alta Dirección). Universidad Autónoma de Querétaro. México. Obtenido de <http://ri.uaq.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/3924/RI001829.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, N. S. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatorlogía del instituto nacional manterno perinatal*. Lima. Obtenido de [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4210/1/Taipe\\_Pena\\_Natalia\\_Sara\\_2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4210/1/Taipe_Pena_Natalia_Sara_2014.pdf)
- Pines, A., & Kafry, D. (1978). Occupational tedium in the social services. *Social work*, 23(6), 499-507.
- Pinto, M. (2017), *Estresores Laborales y Nivel de Estrés en profesionales de Enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano – Juliaca – 2016* (Tesis para optar el Título en Lic. En Enfermería) Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4526>
- Quispe C, Y. y Ticona, Z. (2015). *Estrés laboral y estilos de vida en enfermeras (os) que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2015*. (Tesis para Obtener el Título en Lic. en Enfermería) Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/375/M-21583.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Raedeke, T. D., & Smith, A. L. (2001). Development and preliminary validation of an athlete burnout measure. *Journal of sport and exercise psychology*, 23(4), 281-306.

Raedeke, T. D., & Smith, A. L. (2004). Coping resources and athlete burnout: An examination of stress mediated and moderation hypotheses. *Journal of sport and exercise psychology*, 26(4), 525-541.

Reyes, M. G. (2014). *Nivel de estrés laboral percibido y la asociación con fenómeno ansioso y depresivo en el personal Médico e Internos rotativos en los distintos servicios del Hospital IESS Carlos Andrade Marin y el Hospital de Especialidades N° 1 de las Fuerzas armadas en el período de septiembre a diciembre de 2014.* (Tesis para Obtener el Título de Médico Cirujano). Pontificia Universidad Católica. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8878/TESIS%20ESTRES%20LABORAL%20PERCIBIDO%20CON%20ASOCIACION%20DE%20FENOMENO%20ANSIOSO%20Y%20DEPRESIVO..pdf?sequence=1>

Rivera, D. I. (2013). *repository.ean.edu*. Obtenido de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4472/lleraDiego2013.pdf?sequence=2>

Robins, P. y Coulter, M. (1999). *Administración*. Sexta ed. Editorial Prentice Hall.

- Sánchez, C. (1995). Metodología y diseños en la investigación científica. Aplicados a la Psicología. Educación y Ciencia. Editorial Universitaria, Lima.
- Sánchez, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial Universitaria, Lima.
- Sánchez, F. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psocologico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis para optar el Título en Lic. en Psicología). Universidad Abierta Interamericana. Argentina. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Sanchez, L. (2016) *“El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del area de gestion comercial de ELECTROSURS.A EN EL PERIODO 2015.. TACNA*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138(3479), 32.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*.
- Selye, H. (1974). Stress without distress. *New york*, 26-39.
- Velásquez, R. (2003). *Clima Organizacional a Nivel Universitario*. México: Editorial Pretince Hall.
- Zevallos, S. A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Essalud, Provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2017*. Tesis para Optar el Título de Lic. en Ciencias Administrativas y Marketing) Universidad José Carlos



Mariátegui. Moquegua. Moquegua. Obtenido de

[http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/309/Sommer\\_Tesis\\_titulo\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/309/Sommer_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)





**ANEXOS**

**Anexo 1. Encuesta sobre estrés**

Universidad Nacional del Altiplano Puno

Escuela de Post Grado

**ENCUESTA N° 01**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO DE LA REGIÓN PUNO


Estimado(a) Señor(a) estoy desarrollando un estudio relacionado con el estrés y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios. Para lo cual le pido encarecidamente me proporcione su opinión, mediante las respuestas me ayudara a desarrollar satisfactoriamente dicho estudio.

INSTRUCCIONES: Lea las preguntas y marque con una **X** la alternativa que crea que es correcta.

**ESTRÉS**

- 1) ¿Ud. tiene dificultad para conciliar el sueño?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
- 2) ¿Tiene indigestiones o molestias estomacales?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
- 3) ¿Ud. Sufre de dolores de cabeza o jaquecas?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
- 4) ¿El apoyo psicológico es necesario para liberar el estrés?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
- 5) ¿El ambiente físico de tu trabajo te ocasiona estrés?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
- 6) ¿Trabajas horas extras?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre



- 7) 
- 8) ¿Ud. tiene tentación de no levantarse por las mañanas? Siente que le falta dormir más?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 9) ¿Ud. tiene sensación de cansancio o agotamiento?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 10) Te sientes frustrado con la labor que desempeñas?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 11) ¿Está de acuerdo con el horario de trabajo?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 12) Ud. se siente emocionalmente agotado por su trabajo?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 13) ¿La temperatura del lugar donde trabajas es demasiado baja?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 14) ¿La población desconoce la misión de la institución?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 15) ¿Tiene problemas de tiempo con tu familia?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 16) Tu trabajo te exige que aprendas cosas nuevas?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre

**Anexo 2. Encuesta sobre DESEMPEÑO LABORAL**

Universidad Nacional del Altiplano Puno

Escuela de Post Grado

**DESEMPEÑO LABORAL**

- 17) Tu trabajo te exige demasiado esfuerzo físico?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
- 18) Es insuficiente el tiempo para desempeñar tus funciones?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
- 19) ¿El estrés influye en el desempeño de tus funciones?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
- 20) El espacio en el que trabajas es compartido y no tienes privacidad?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
- 21) Faltan las nuevas TIC que le permitan mejorar su desempeño?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
- 22) Su trabajo consiste en hacer siempre lo mismo?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
- 23) Tu jefe te dice cómo hacer tu trabajo?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
- 24) Cree que está trabajando demasiado sin ser recompensado?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre
- 25) ¿Pasa más de 4 horas trabajando sentado?
  - a. Nunca
  - b. Casi nunca
  - c. A veces
  - d. Casi siempre
  - e. Siempre



- 26) ¿Trabajas inclinado o en una postura forzada?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 27) ¿En tu trabajo se producen situaciones peligrosas estresantes?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 28) ¿Está amenazado tu puesto de trabajo por nuevos contratos?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 29) ¿Por el trabajo que desempeñas crees que tu vida corre peligro?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 30) ¿Hay sobrecarga de trabajo en tu institución?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
  - f.
- 31) ¿Hay conflictos laborales en tu institución?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
- 32) ¿Existe hostilidad con las personas que trabaja?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre

Por favor indique su Edad actual : ..... Años

Tiempo de servicios en el INPE : ..... Años

Situación Laboral: Nombrado 276 ( ), Nombrado Nueva Ley ( ), CAS ( ), Otro: .....

Especifiaue