

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad De Psicología

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL
PODER JUDICIAL, CAJAMARCA, 2022**

Autoras:

Gabriela Teresa Alva Huaccha

Milagros Judith Jaeger Mori

Asesor:

Dr. Luís Enrique Vásquez Rodríguez.

Cajamarca – Perú

Abril - 2022

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad De Psicología

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL
PODER JUDICIAL, CAJAMARCA, 2022**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el título de
Licenciadas en Psicología.

Bachilleres:

Gabriela Teresa Alva Huaccha

Milagros Judith Jaeger Mori

Asesor:

Dr. Luís Enrique Vásquez Rodríguez.

Cajamarca – Perú

Abril - 2022

COPYRIGHT © 2022 by

GABRIELA TERESA ALVA HUACCHA

MILAGROS JUDITH JAEGER MORI

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE PSICOLOGIA**

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

**APROBACION DE TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO
PROFESIONAL**

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES EN EL
PODER JUDICIAL, CAJAMARCA, 2022”**

Presidente:

Secretario:

Asesor: Dr. Luís Enrique Vásquez Rodríguez.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, las bachilleres de la Facultad de Psicología: Gabriela Teresa Alva Huaccha y Milagros Judith Jaeger Mori quienes han elaborado el informe de tesis denominado **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES EN EL PODER JUDICIAL, CAJAMARCA, 2022**, como medio para optar el título profesional de Licenciadas en psicología otorgado por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Por lo que, declaramos bajo juramento, que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por los bachilleres y no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo presentado por cualquier persona ante cualquier otra Universidad o Institución.

Dejamos expresa constancia que, las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no hemos asumido como propias las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes primarias y secundarias encontrado por medio de escritos o por internet.

Del mismo modo, asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y somos conscientes que este compromiso de fidelidad de la tesis tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

Cajamarca, abril de 2022

Bach. Gabriela Alva Huaccha

Bach. Milagros Jaeger Mori

DEDICATORIA:

A Dios

A mis padres y hermanos por ser las personas que me brindaron su apoyo durante toda esta etapa.

Milagros

A mis padres, a mis hermanas y a mi abuela, por haber estado en todo este proceso que hoy se logró.

Gabriela

AGRADECIMIENTO:

A mis padres y hermanas por ser el pilar fundamental en mi desarrollo personal y profesional

Milagros

A Dios, a mis padres, a mis hermanas, hermanos, a mi abuela por apoyar mis logros,
por estar en cada paso que he dado.

Gabriela

RESUMEN:

“El presente estudio de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, así también se identificó el nivel de estrés, el nivel de desempeño laboral, la relación entre la dimensión factores ambientales y estrés, factores organizacionales y estrés y finalmente, la relación entre factores individuales y estrés, de este modo, el tipo de investigación fue básica, cuantitativa y descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte trasversal con un muestreo no probabilístico de tipo intencionado en una muestra de 50 trabajadores, donde los principales resultados muestran que existe correlación inversa entre estrés y desempeño laboral ($Rho = -,871$), asimismo, se muestra que el nivel de estrés es alto con 64% mientras que el nivel de desempeño laboral es bajo con 56%, se muestra también que existe correlación inversa entre factores ambientales y estrés ($Rho = -,817$), asimismo existe correlación inversa entre factores organizacionales y estrés ($Rho = -,829$) y por último existe correlación inversa entre factores individuales y estrés ($Rho = -,835$)”.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, poder judicial.

ABSTRACT:

" he main objective of this research study was to determine the relationship between stress and work performance in the workers of the Judicial Power of Cajamarca, as well as the level of stress, the level of work performance, the relationship between the dimension environmental factors and stress. , organizational factors and stress and finally, the relationship between individual factors and stress, in this way, the type of research was basic, quantitative and descriptive correlational with a non-experimental cross-sectional design with a non-probabilistic sampling of an intentional type in a sample. of 50 workers, where the main results show that there is an inverse correlation between stress and job performance ($Rho = -.871$), likewise, it shows that the level of stress is high with 64% while the level of job performance is low with 56%, it is also shown that there is an inverse correlation between environmental factors and stress ($Rho = -.817$), likewise there is There is an inverse correlation between organizational factors and stress ($Rho = -.829$) and finally there is an inverse correlation between individual factors and stress ($Rho = -.835$)".

Keywords: Stress, job performance, Judicial Power.

ÍNDICE

DEDICATORIA:.....	6
AGRADECIMIENTO:.....	7
RESUMEN:.....	8
ABSTRACT:.....	9
ÍNDICE	10
ÍNDICE DE TABLAS.....	13
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Planteamiento del problema:.....	17
1.2. Formulación del problema:	20
1.3. Justificación:	20
1.4. Objetivos de la investigación:	21
1.4.1. <i>Objetivo General:</i>	21
1.4.2. <i>Objetivos Específicos:</i>	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la Investigación:.....	23
2.1.1. <i>Internacionales:</i>	23
2.1.2. <i>Nacional:</i>	25

2.1.3. Local:	29
2.2. Bases teóricas:.....	32
2.2.1. Estrés.....	32
2.2.2. Desempeño laboral	41
2.3. Definición de términos básicos:	46
2.3.1. Estrés:	46
2.3.2. Desempeño laboral:	46
2.4. Hipótesis de investigación:	47
2.3.1. Hipótesis de investigador:	47
2.3.2. Hipótesis Nula:	47
2.4. Definición operacional de variables:.....	47
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.1. Tipo de Investigación:.....	51
3.2. Diseño de investigación:	51
3.3. Población, muestra y unidad de análisis:	51
– Criterios de Inclusión:	52
– Criterios de Exclusión:	52
3.4. Instrumento de recolección de datos:	53
3.5. Procedimiento de recolección de datos:	56

3.6. Análisis de datos:	57
3.7. Consideraciones éticas:	58
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59
4.1. Análisis de Resultados:	60
4.2. Discusión de resultados:	64
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
Conclusiones:	69
Recomendaciones:	70
Referencias:	71
ANEXOS	77
ANEXO A:	78
ANEXO B:	80
ANEXO C	81
ANEXO D:	82
ANEXO E	84
ANEXO F:	85
ANEXO G:	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla de operacionalización de las variables de estudio	48
Tabla 2 Tabla de datos sociodemográficos de los trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, 2022.....	53
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad de la Escala de estrés.....	55
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad del de la Encuesta de desempeño laboral.....	56
Tabla 5 Tabla de normalidad de las variables de estudio de investigación	57
Tabla 6 Correlación entre estrés y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, 2022.....	60
Tabla 7 Nivel de estrés en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022.....	61
Tabla 8 Correlación entre factores ambientales y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022.....	62
Tabla 9 Correlación entre factores organizacionales y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022	62
Tabla 9 Correlación entre factores individuales y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022.....	63

INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (2013) y la Organización Mundial de la Salud (2004) consideran que el estrés laboral puede afectar negativamente la salud mental y física de los trabajadores y la eficiencia de las entidades en las que trabajan. El estrés laboral puede ser un problema real para las entidades y sus empleados. Una buena gestión y una adecuada organización del trabajo son las mejores formas de prevenir el estrés.

El estrés laboral es la dolencia número uno en el lugar de trabajo en la actualidad, manifestado por 8 de cada 10 trabajadores, y se caracteriza por irritabilidad, depresión, agotamiento físico y mental, lo que puede derivar en problemas de salud y reducción del rendimiento del trabajador. Hacer frente a sus actividades del día a día, y la consiguiente pérdida financiera de la empresa

Por ello, se “desarrolló la presente investigación que tiene como objetivo principal determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022, es así que la presente investigación se relata en capítulos de manera detallada para mayor comprensión, dividido de la siguiente manera”:

Dentro del Capítulo I “se expone el planteamiento del problema, los objetivos tanto general como específicos y la justificación”.

Dentro del Capítulo II “se exponen los antecedentes importantes dentro de los ámbitos: internacionales, nacionales y locales, la fundamentación teórica y definición de términos básicos, hipótesis y la matriz de operacionalización”.

Dentro del Capítulo III “se detalla lo concerniente al tipo y diseño de la investigación, los instrumentos utilizados, la población, muestra, unidad de análisis y el procedimiento de recolección y análisis de datos, asimismo”.

Dentro del Capítulo IV “se detalla el análisis y discusión de resultados, se muestran los resultados y la discusión de estos teniendo en cuenta los objetivos, antecedentes y fundamentación teórica”.

Finalmente, “dentro del Capítulo V se exponen las conclusiones y recomendaciones generales para la investigación”.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema:

Para el siglo XXI, diversos trastornos psicológicos que son propios del ritmo de vida del mundo moderno, forman parte de la vida cotidiana de personas en todo el mundo, y algunos de ellos no son necesariamente los mejores, como ocurre con el conocido término estrés. Las décadas anteriores se ha desencadenado en el sector empresarial, por la necesidad de las organizaciones de obtener el máximo rendimiento de sus empleados para satisfacer las necesidades del negocio. Requisitos de las normativas internacionales y nacionales para sus operaciones (Becerra, 2020).

De esta forma, la inestabilidad económica, los problemas familiares y personales, así como los laborales han hecho que las personas se encuentren en un escenario de competencia constante para mantener su posición y presencia en el mercado, esto les afecta y provoca situaciones de tensión constante.

La Organización Internacional del Trabajo (2013) y la Organización Mundial de la Salud (2004) consideran que, el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. El estrés laboral puede suponer un auténtico problema para la entidad y para sus trabajadores. Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés.

En este sentido, en nuestro país, se puede atestiguar que la realidad no se aleja de lo descrito anteriormente, en la medida que, según un estudio realizado por

Chacón (2017) encontró que, más del 80% de peruanos presenta cuadro de estrés, con mayor incidencia en mujeres con 47,7% frente a los hombres con 29,9%. Cifras cercanas a estas son también alcanzadas por la encuestadora GFK, quienes en 2016 realizaron un estudio a 1,244 personas en 17 departamentos del país donde encontraron que el 65% presenta por lo menos un síntoma de estrés en la semana, y un 21% posee tres o más síntomas recurrentes de estrés.

El estrés laboral es hoy la enfermedad número uno en el lugar de trabajo, de los cuales de diez trabajadores ocho son quienes manifiestan esta condición, caracterizada por irritabilidad, depresión, agotamiento físico y mental, que conllevan a problemas de salud, haciendo que los trabajadores sean menos capaces de hacer frente a sus actividades cotidianas, con la consecuente pérdida económica para la empresa (Becerra, 2020).

Cuando se habla de desempeño se hace alusión al ejercicio práctico de una persona que ejecuta las obligaciones inherentes a su profesión, cargo u oficio. En este sentido la evaluación del desempeño docente hace referencia al proceso evaluativo de las prácticas que ejercen los maestros y maestras, en relación a las obligaciones inherentes a su profesión y cargo.

La evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo sino un instrumento para mejorar el rendimiento de los recursos humanos, pues mediante este sistema se pueden detectar problemas de supervisión, de integración del trabajador en la institución o en el cargo que ocupa, la falta de aprovechamiento de su potencial o

de escasa motivación. La evaluación del desempeño evalúa los aspectos de productividad, cuando se tienen claro los objetivos de la empresa, eficiencia, cuando se cumple con los objetivos plasmados, actitud, cuando se realiza el hecho del trabajo con índice de productividad, trabajo en equipo, cuando hay integración de todos los trabajadores con el fin de lograr los objetivos específicos (Chiavenato, 2009).

Toda esta situación enmarcada en la nueva gestión pública que enfatiza en destrabar procesos generando un conflicto ético en cada uno de los evaluadores y sentirse abrumados por aprobar un número cada vez mayor de autorizaciones. Estas condiciones laborales repercuten significativamente en el desempeño, poniendo en riesgo la rigurosidad que requiere la autorización de productos importados.

En la ciudad de Cajamarca, se encuentra el Poder Judicial, el cual es un poder del estado autónomo e independiente con sujeción a la Constitución y a las leyes. Imparte el servicio de justicia a la sociedad a través de sus órganos jurisdiccionales, para resolver y/o definir conflictos e incertidumbres con relevancia jurídica, protegiendo y garantizando la vigencia de los Derechos Humanos con la finalidad de lograr la paz social y la seguridad jurídica, como factores de desarrollo del país. Después de haber realizado un análisis de las actividades que realiza el Poder Judicial, se observa que, los trabajadores sufren de tensiones musculares, dolor de espalda, molestias estomacales, falta de energía y de enfoque, todo esto en sus actividades diarias; lo cual es producto del estrés. Además, se observa que la situación afecta el desempeño laboral, tales como en la

motivación, clima laboral, comunicación, factores ambientales y desarrollo personal.

Frente a esta situación, la investigación tiende a indagar acerca de la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, durante el periodo 2022.

1.2. Formulación del problema:

¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022?

1.3. Justificación:

La presente investigación que tiene como objetivo principal determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, justifica su importancia puesto que, desde el ámbito teórico, presenta y utiliza teorías y autores actuales los cuales amplían y enriquecen el conocimiento científico actual.

Asimismo, con el desarrollo del mismo y los resultados obtenidos aportará desde el ámbito metodológico puesto que servirá como antecedente para futuros investigadores quienes quieran estudiar el tema en poblaciones más amplias o en diferentes poblaciones, asimismo, se dará confiabilidad a los instrumentos psicológicos.

Finalmente, aportará desde el ámbito social con la mejora de la calidad de vida de los trabajadores del Poder Judicial, a quienes en coordinación con los actores competentes dentro de la institución se les brindarán talleres y herramientas psicoeducativas para mejorar el nivel de estrés y el desempeño laboral.

1.4.Objetivos de la investigación:

1.4.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022.

1.4.2. Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel de estrés en los trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022.
- Identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022.
- Establecer la relación entre la dimensión de factores ambientales y el desempeño laboral de los trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022.
- Establecer la relación entre la dimensión de factores organizacionales y el desempeño laboral de los trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022.
- Establecer la relación entre la dimensión de factores individuales y el desempeño laboral en los trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación:

2.1.1. Internacionales:

Las autoras Duque y Ramírez (2021), en Medellín-Colombia estudiaron “Percepción del rendimiento laboral individual en tiempos de pandemia por COVID-19: acercamiento al trabajador de la salud”, el objetivo fue describir la percepción del rendimiento laboral individual en el personal de sector salud en el desarrollo de la pandemia por COVID- 19 en Colombia, la metodología fue cuantitativa, la población estuvo compuesto por 113 trabajadores del sector salud. Concluyen que, se encontró un buen promedio en la percepción del rendimiento laboral individual para el personal del sector salud en tiempo de pandemia, por lo tanto, al presentarse mayores logros mejorará el entorno psicológico y social.

Moreira y Zambrano (2021), en Calceta-Ecuador investigaron “Análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Chone”, el objetivo fue analizar el estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone para el logro de los objetivos institucionales, la metodología que se utilizó tuvo un enfoque descriptivo, analítico, inductivo y deductivo, la población fue de 419 personas. Concluye que, existe correlación inversa entre estrés y desempeño laboral ($Rho = -,837$), asimismo, se indica que el nivel de estrés es alto con 61% mientras que el nivel de desempeño

laboral es bajo con 59%, por otro lado se muestra que existe correlación inversa entre factores ambientales y desempeño laboral ($Rho = -,815$), asimismo, existe correlación inversa entre factores organizacionales y desempeño laboral ($Rho = -,824$) y finalmente se observa que existe correlación inversa entre factores individuales y desempeño laboral ($Rho = -,838$).

Tenelanda (2018), en Guayaquil – Ecuador, investigó “El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Resiflex-Duraflex S.A.”, el objetivo fue determinar la relación entre estrés laboral y desempeño en el trabajo de los empleados de la empresa Resiflex-Duraflex S.A., la metodología que se utilizó es de tipo descriptiva tiene un enfoque no experimental, de corte transversal, la población estuvo representada por 65 colaboradores. Concluye que, los niveles de estrés laboral por nivel jerárquico, donde las dimensiones Inseguridad y Estima, son las más afectadas en los tres niveles, lo que les sitúa en rojo dentro de la semaforización de alerta de los riesgos psicosociales que deben ser atendidos por los administradores, y que significa que el nivel de exposición psicosocial es más desfavorable para la salud, provocando síntomas como la irritabilidad y mal humor, trastornos del sueño, absentismo familiar, consumo de sustancias nocivas para la salud, automedicación.

Según Catari y Quispe (2017), en La Paz – Bolivia investigaron “Impacto del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Mayor de San Andrés”, el objetivo fue demostrar los efectos del estrés en el bajo desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Mayor de San Andrés, la

metodología que se utilizó es de tipo correlacional que consiste en saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas, la población estuvo representada por 1427 funcionarios. Concluye que, el desempeño del personal de la universidad es influenciado por factores internos y externos. Los factores internos conforman: ambiente de trabajo reducido, malos compañeros de trabajo, irresponsabilidad de algunos compañeros, falta de consideración, toma de decisiones inadecuadas y exceso de trabajo. Los factores externos están conformados por: problemas familiares, donde el índice con mayor frecuencia son la preocupación de salud de algún familiar (padres, hermanos o hijos).

2.1.2. Nacional:

Román (2019), en Lima –Perú, investigó “Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del Distrito El Agustino turno tarde, Octubre – Diciembre 2018”, el objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral, en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018, la metodología fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, la población estuvo representada por 75 colaboradores, se concluye que existe correlación inversa entre estrés y desempeño laboral ($Rho = -0,845$), asimismo, se indica que el nivel de estrés es alto con 58% mientras que el nivel de desempeño laboral es bajo con 63%, por otro lado se muestra que existe correlación inversa entre factores ambientales y desempeño laboral ($Rho = -0,825$), asimismo, existe correlación inversa entre factores organizacionales y desempeño

laboral ($Rho = -,832$) y finalmente se observa que existe correlación inversa entre factores individuales y desempeño laboral ($Rho = -,845$).

Dávila De La Cruz (2019), en Lima – Perú “El estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019”, el objetivo fue analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019, la metodología fue de tipo no experimental de corte transversal, la población fue un total de 38 administrativos entre nombrados y contratados que son participes en la UGEL 15, Huarochirí. Concluye que, si el estrés laboral aumenta en los administrativos el desempeño laboral descenderá en la Ugel 15 Huarochirí. Por otra parte, se deduce que existe relación entre la fase de alarma y el desempeño laboral, es decir a medida que los trabajadores manejen la fase de alarma en la entidad el desempeño de este mejorará.

Alcahuamán (2019), En Lima – Perú, indagó “El estrés organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del área administrativa de una empresa constructora privada periodo 2018-2019”, el objetivo fue determinar la incidencia del estrés organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de una empresa constructora privada, la metodología fue de tipo aplicada, descriptivo, cualitativo, la población estuvo conformada por 65 colaboradores del área administrativa. Concluye que, el estrés organizacional incide

significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa, siendo su coeficiente de Rho Spearman de 0.776, lo cual indica que existe una correlación positiva alta, fuerte o considerable. Demostrando que el valor resultante de significancia fue 0.000, es decir menor a 0.05, se concluye que existe una relación significativa entre el estrés organizacional y el desempeño laboral, es decir que, a más colaboradores estresados, más colaboradores tendrán un bajo desempeño laboral en el área administrativa de una empresa constructora.

Según los autores Ayay Pinedo y Azan Rodríguez (2018), en Tarapoto-Perú, investigaron “Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín”, el objetivo fue Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín, la metodología es de tipo corte transversal de diseño no experimental, la población fue conformada por 64 colaboradores. Concluyen que, no existe una relación significativa entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores de la cadena molinera Induamerica Trade S.A - San Martín; por lo que, se determinó que las dimensiones que comprenden al estrés laboral de los colaboradores de la empresa, no influyen de manera significativa en su desempeño, según los resultados no son afectados por el estrés en el desarrollo de sus actividades.

Chacón (2017), en Lima-Perú, investigó el “Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal técnico de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016”, el objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, la metodología fue de método Hipotético-Deductivo e inductivo, la población estuvo conformada por un total de 60 técnicos de enfermería. Concluye que, hay una relación negativa y moderada, esto quiere decir que existe una relación inversa entre ambas variables, mientras más estrés laboral exista, menor será el grado de desempeño laboral.

Choquejahuá (2017), en Puno – Perú, investigó “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016”, el objetivo fue determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno–2016, la metodología fue de diseño no experimental, de tipo transeccional o transversal, la población estuvo conformada por 1050 trabajadores administrativos. Concluye que, un 50% el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo, con un nivel de significancia 0.01, un 40.1% la situación familiar se relaciona moderadamente con el desempeño

laboral del personal administrativo, con un nivel de significancia de 0.01, un 48.8% que la situación se relaciona moderadamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno con un nivel de significancia de 0.01.

2.1.3. Local:

Collantes y Mamani (2018), indagaron “Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018”, el objetivo fue determinar la relación del estrés laboral en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital del Distrito de Baños del Inca, Cajamarca - 2018, la metodología que se empleó es de tipo descriptivo transversal y correlacional con aplicación única, la población estuvo formada por 76 personas funcionarias de la Municipalidad. Concluye que, del total de 71 Colaboradores, 39 colaboradores que representa el 54,9%, de acuerdo al estudio realizado, 37 tienen un estrés laboral medio con un desempeño laboral regular en la Municipalidad, solamente 2 Colaboradores a pesar de presentar un estrés laboral desarrolla un desempeño laboral alto, esto indica que los colaboradores con estrés medio generalmente no tienen un desempeño alto.

Canto (2018), Cajamarca – Perú, indagó “Relación del estrés con el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL,

Cajamarca, 2018”, el objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los conductores de la empresa Taxi Súper Seguro SRL, Cajamarca, 2018, la metodología se basó en el enfoque de la investigación cuantitativa y de método hipotético-deductivo, la población estuvo constituida por un total de 201 conductores. Concluye que, la relación entre el estrés en su dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral es negativa, moderada y significativa, lo que demuestra que las condiciones propias del puesto no son percibidas como las más adecuadas, determinadas éstas por una carga de trabajo inadecuada, realización de funciones que no corresponden al puesto, las condiciones físicas del trabajo y las relaciones entre los compañeros de trabajo; sin embargo, aún con dicha situación, los conductores entregan de sí la mejor disposición para que el resultado de sus funciones sea el correcto.

Para los autores Gonzales y Guevara (2018), en Cajamarca– Perú estudiaron “Relación del estrés con el desempeño laboral en el personal docente y administrativo de la I.E. César Vallejo Apán alto, Hualgayoc 2018”, el objetivo fue determinar la relación del estrés con el desempeño laboral en el personal Docente y Administrativo de la Institución Educativa César Vallejo Apán Alto, Hualgayoc 2018, la metodología es de tipo no experimental Transversal- Correlacional , la población estuvo integrada por 31 personas entre docentes y administrativos. Concluye que, 41.9% del personal docente y administrativo siempre han cumplido con su desempeño laboral a pesar del

22.6% que poseen estrés. Además, el estudio demuestra un índice de correlación alta de 0.751 y un nivel de significancia aproximada de 0.000 menor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$) que nos permite afirmar que existe una correlación positiva entre ambas variables.

Según las autoras Iparraguirre y Yupanqui (2016), en Cajamarca – Perú, investigaron “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016”, el objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016, la metodología que utilizó es de tipo descriptivo - correlacional, de campo no experimental - transversal, la población estuvo constituida por 22 trabajadores de las áreas de administración, mantenimiento, conductores y seguridad de la empresa. Concluye que, sí existe una relación significativa entre las variables estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, además, existe una correlación positiva fuerte entre las variables antes mencionadas.

2.2. Bases teóricas:

2.2.1. Estrés

- Definiciones:

El fenómeno denominado estrés, según Ivancevich, Konopaske y Matteson (2005), consideran como una respuesta a la interacción entre las condiciones de un suceso estimulante en el entorno y la capacidad de respuesta de la persona, que provoca una consecuencia potencialmente perjudicial o amenazante para éste.

Por otro lado, Hellriegel y Slocum (2009) refieren que, el estrés es un estado nervioso, de ansiedad o de tensión física provocado en la persona cuando recaen sobre éste demandas o exigencias que sobrepasan su capacidad para desarrollarlas. Así entonces es que, el estrés se caracteriza por ser cotidiano y representa una situación adversa para los individuos generada por la presión en exceso a la que son sometidos por las demandas, restricciones u oportunidades diarias, siendo entonces una respuesta del ser humano para que se adapte a las condiciones

La Organización Internacional del Trabajo (2013) considera al estrés como, un peligro para el desarrollo económico de los países desarrollados y en vías de desarrollo al disminuir la productividad de sus pobladores y afectar su salud física y psicológica

Para Osorio y Cárdenas (2017), el estrés laboral es la consecuencia de factores psicosociales de riesgo que poseen alta potencialidad de afectar a la persona de manera importante, y a la empresa en su eficiencia, a mediano y largo plazo.

De acuerdo con Cólica (2009), el estrés es un término que se viene gestando desde hace varias décadas, por la implicancia que posee en lo físico, emocional y psicológico. Es común escuchar que a todos aquellos que padecen contracturas cervicales y musculares, problemas en el sueño, falta de concentración de la atención, tabaquismo, presión alta, colesterol, irritabilidad y tantas otras afecciones, son a causa del estrés. Incluso, la medicina clásica, ha ayudado bastante a que esto se generalice cada vez más, porque lo diagnostica cuando se queda sin explicación, cuando no haya más motivos físicos aparentes que expliquen la sintomatología.

Según Guízar (2013), las representaciones del estrés pueden ser temporales o, por el contrario, alargarse con el tiempo, dependiendo estas de las razones que las están generando y su prevalencia, siendo así que generalmente considera que pueden ser: nerviosismo de las personas, facilidad para llegar a la ira o dificultad para relajarse, rechazo a la cooperación, facilidad para adquisición de vicios, desórdenes alimenticios, insomnio o pérdida repentina del sueño, entre otros.

- **Características y tipos de estrés según APA**

La American psychological Association (2020) “Asociación Americana de Psicología” (APA) reconoce la existencia de tres tipos de estrés y los clasifica en:

- Estrés agudo: Este tipo de estrés es el más leve, frecuente y breve, responde a nuevos estímulos imprevistos o demandas futuras cercanas, suele ser fácil de controlar y tratar; sin embargo, una permanencia en la exposición a estos estímulos puede ser agotador y desgastante. El estrés agudo es fácil de

reconocer y su sintomatología no suele ser duradera ni compleja (cambios emocionales, alteración en la presión arterial, tensiones musculares y estomacales).

- Estrés agudo episódico: Es común que haya personas que estén expuestas a una constante repetición del estrés agudo, donde hay una sobrecarga de actividades impuestas o autoimpuestas, con una rutina de vida alborotada y desordenada. Estas personas suelen reflejar mucha energía nerviosa, demostrando un pensamiento catastrófico y negativo presintiendo lo peor de cada situación. El estrés agudo episodio muestra una agitación prolongada causando síntomas más marcados como: dolores de cabeza, migrañas, enfermedades coronarias, humor irritable, ansiedad y depresión.
- Estrés crónico: Las personas que padecen este tipo de estrés consideran a los problemas como imposibles de resolver, pierden toda esperanza de salir del estado en el que se encuentran y permanecen en un periodo interminable que dura meses e incluso años. La sintomatología perenne en este estrés suele acarrear problemas serios a la salud trayendo consigo algunas enfermedades o comportamientos extremos como: cáncer, violencia, suicidio, etc.

- **Procesos fisiológicos del estrés**

Selye (1956) menciona que, los resultados producidos por el estrés no únicamente pueden ser desagradables y dañinos, en pequeñas porciones el estrés es saludable sirviendo como estimulador y activador; sin embargo, esto depende de la percepción del individuo y la adaptación que estos tengan a las situaciones. El eustrés

o llamado estrés positivo, produce experiencias placenteras jugando un papel impulsor que permite a la persona salir de su zona de confort para que pueda realizar sus actividades diarias o metas trazadas, mientras que el distrés o denominado estrés negativo tiene repercusiones en el bienestar personal debido a la sintomatología producida en el organismo; la persona percibe que la fuente de estrés sobrepasa sus recursos de afrontamiento provocando alteración a nivel cognitivo, físico y psicológico. Por otro lado, el estrés positivo genera una tensión saludable la cual permite y mantiene a la persona dentro de su zona de confort, posibilitando el desarrollo normal de sus actividades; no obstante, si la fuente de estrés perdura en el tiempo, la persona comenzará a sentir fatiga y afectaciones en su salud a tal punto de llevarla a colapsar.

- **Clases de estrés**

Según selye (1956) menciona que; los resultados producidos por el estrés no unicamente pueden ser desagradables y dañinos, en pequeñas porciones el estres es saludable sirviendo como estimulador y activador; sin embargo, esto depende de la percepción del individuo y la adaptación que estos tengan a las situaciones.

El eustrés o llamado estrés positivo, produce experiencias placenteras jugando un papel impulsor que permite a la persona salir de su zona de confort para que pueda realizar sus actividades diarias o metas trazadas, mientras que el distrés o denominado estrés negativo tiene repercusiones en el bienestar personal debido a la sintomatología producida en el organismo; la persona percibe que la fuente de estrés sobrepasa sus

recursos de afrontamiento provocando alteración a nivel cognitivo, físico y psicológico.

Por otro lado, el estrés positivo genera una tensión saludable la cual permite y mantiene a la persona dentro de su zona de confort, posibilitando el desarrollo normal de sus actividades; no obstante, si la fuente de estrés perdura en el tiempo, la persona comenzará a sentir fatiga y afectaciones en su salud a tal punto de llevarla a colapsar.

- **Desarrollo del estrés en el ámbito laboral**

Los autores Chiang, Gómez y Sigoña (2013) refieren que, el estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo.

Además, menciona que, es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación, bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. Por último, indican que, el estrés puede ser precursor de diversas enfermedades.

- **Consecuencias del estrés**

Para Robbins y Judge (2013) las consecuencias del estrés negativo en la persona se pueden clasificar en tres tipos:

- Consecuencias fisiológicas, cuando conduce a un abuso funcional que desencadena en cambios a nivel estructural y eventos clínicos con cuadro

potencial en personas con enfermedades crónicas o con predisposición a ellas.

Las alteraciones que pueden generarse son: cambios en el metabolismo, aumento del ritmo cardíaco y respiratorio, migrañas, hipertensión arterial, trastornos musculares, etc.

- Consecuencias psicológicas, cuando el estrés negativo provoca en la persona alteraciones a nivel del sistema nervioso que afectan al cerebro y repercuten en las conductas del individuo. De este modo, las alteraciones que pueden presentarse son: desequilibrio emocional, dificultad en la toma de decisiones, irritabilidad, insatisfacción personal, mal humor, fatiga, falta de involucramiento, etc.
- Consecuencias organizacionales, cuando el estrés negativo provoca un deterioro dentro del ambiente laboral, que perjudica las relaciones interpersonales y la productividad. Entre las principales alteraciones se consideran: absentismo, elevada rotación, problemas interpersonales, cambio en la productividad, etc.

- **Dimensiones**

– Dimensión Factores Ambientales

Según Robbins y Judge (2013), el estrés está presente en parte diaria de vida de los individuos en todo el universo, no solo en el hogar y en el trabajo, sino en el entorno en general, como son situaciones económicas, políticas, medio ambientales, sociales, entre otras.

El desconocimiento o la limitada información provocan la denominada incertidumbre ambiental que provoca problemas para manejar los cambios en las organizaciones. Así se distinguen tres tipos de esta incertidumbre ambiental:

- Incertidumbre económica. Cuando por ejemplo se teme por la estabilidad en un futuro cercano a consecuencia de contracciones económicas en un país.
- Incertidumbre política. Cuando existen conflictos entre naciones que puedan desencadenarse en batallas, guerras o pérdidas de tratados.
- Incertidumbre tecnológica. Debido a la obsolescencia del conocimiento de las personas por el vertiginoso desarrollo de las nuevas tecnologías, determinadas por el hardware y software.

– Dimensión Factores organizacionales

Robbins y Judge (2013), refieren a los estresores relacionados directamente al centro de labores ocasionados por una discordancia entre la percepción de las personas para afrontar una demanda establecida, y su habilidad para afrontarla. Se clasifican en:

- Carga de trabajo. Ocasionados por una sobrecarga de trabajo asignado y tiempo insuficiente para realizarlas; o a la inversa, pocas actividades para mucho tiempo destinado son un ejemplo de este estresor. Para Ivancevich, Konopaske y Matteson (2005) la sobrecarga laboral puede ser de tipo cualitativa, cuando la persona percibe que no se encuentra en capacidad de alcanzar la tarea solicitada por la dificultad que representa, o cuantitativa cuando la persona percibe que posee muchas actividades que realizar en poco tiempo asignado.

- Conflicto y ambigüedad de rol. Se entiende al conflicto de rol como la combinación entre lo que espera el trabajador y la realidad de lo que la organización le exige; mientras que la ambigüedad de roles hace referencia a la falta de claridad sobre el trabajo que se está realizando, ocasionando que el trabajador no se sienta seguro respecto de cuáles son las obligaciones o responsabilidades que debe cumplir.
- Condiciones laborales. Existe una variedad de situaciones en la zona de trabajo que se convierten en estresantes para el trabajador, tales como condiciones físicas no apropiadas, como: temperaturas elevadas o muy bajas, condiciones sub estándar de seguridad, exceso de ruido, presencia de polvo, excesiva humedad, hacinamiento, falta de iluminación, fallas ergonómicas, exceso de viajes o largos traslados para llegar al centro de labores, tareas repetitivas, largas jornadas laborales, entre otras
- Relaciones interpersonales. Se dice que las relaciones entre las personas dentro de los grupos son valoradas positivamente; sin embargo, éstas en ocasiones pueden resultar adversas; y es lo que ocurre cuando en el equipo de trabajo, las relaciones entre sus miembros no son buenas entre superiores, entre compañeros o entre subordinados, determinadas por la desconfianza, la falta de apoyo, la individualización, entre otras.

– Dimensión Factores individuales

Según Robbins y Judge (2013), los referidos a los estresores ocasionados fuera del entorno laboral, pero que su magnitud o persistencia ocasionan que la persona mantenga un estado de tensión a lo largo de su jornada laboral:

- Problemas familiares. Toda persona ha atravesado por lo menos en alguna ocasión en su vida de situaciones fuera del entorno laboral que concentran su atención y le generan tensión, y aunque en algunos casos son situaciones temporales, para otros se convierten en duraderas. Algunos ejemplos son la enfermedad física o mental o la muerte de un familiar, dificultades conyugales, problemas disciplinarios con los hijos, etc.
- Problemas económicos. Ocasionados por la poca retribución económica que perciben algunas personas combinadas con los gastos periódicos que deben realizar en sus hogares, o por la mala administración de los recursos que conlleva a una situación de escasez que se traduce en una situación generadora de tensión.
- Personalidad. Determinada por la susceptibilidad de las personas a la tolerancia frente a situaciones estresantes. Así, hay dos tipos de personalidades basados en la capacidad de repuesta frente al mismo estímulo: la personalidad tipo “A” que son exigentes, impetuosos, competitivos y se esfuerzan en exceso lo que los lleva a experimentar estados emocionales adversos; y la personalidad tipo, quienes muestran una actitud más tranquila y relajada que los lleva a enfrentar las dificultades con mejor disposición.

2.2.2. Desempeño laboral

- Definiciones:

Chiavenato (2009) define que, el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Benavides (2002) define al desempeño laboral como competencias afirmando que, en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.

Los autores Stoner, Freeman y Gilbert (1996) afirman que, el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Según Porret (2008) define el desempeño laboral como, la capacidad del personal para cumplir con sus actividades laborales de forma continua y permanente y la valoración que se le dan a éstas.

Palací (2005) refiere al desempeño laboral como el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un periodo de tiempo. Además, 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. Esto significa que el desempeño se encuentra intrínsecamente relacionada con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la institución y su competitividad.

- **Características de desempeño**

Porret (2008) menciona las siguientes características:

- La efectivización y ejecución del trabajo encomendado de una manera eficiente con calidad, lo cual incrementa la productividad esperada.
- La demostración de logro de objetivos laborales mediante la aplicación de conocimientos y experiencias pasadas.
- El cumplimiento de normas y características requeridas por determinados puestos o cargos en base al cumplimiento disciplinario y estricto de la conducta laboral deseada.
- La verificación formal documentaria (certificaciones, diplomados o grados obtenidos con títulos, hojas de vida, etc.), coherente y concordante con el perfil profesional del puesto.

- **Factores del desempeño laboral**

Según Chiavenato (2009) son los siguientes factores:

- Factores actitudinales: como la disciplina, una actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización.
- Factores operativos: como el conocimiento del trabajo, la calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Los autores Robbins y Judge (2013) afirman que, los gerentes deben atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Además, se identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales. También, plantean la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Por último, exponen que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. Los factores coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

- **Importancia del desempeño laboral**

La importancia del desempeño según Chiavenato (2009), radica en el monitoreo que sirve para definir y desarrollar políticas acordes con las necesidades de la organización. Asimismo, es una herramienta que permitirá el mejoramiento de la empresa.

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) mencionan que, es de gran importancia el buen desempeño de los empleados para un buen desarrollo de la empresa. Destacan que, las organizaciones de todo el mundo han comenzado a entender que sus empleados son su valor más importante, dado que permite una entrega de un servicio o producto de calidad. Además, mencionan que, con mucha frecuencia los empleados se encuentran en las líneas del frente, cara a cara con los clientes y aun cuando no estén en contacto directo con los consumidores, son quienes controlan la operación de los procesos por los cuales se entrega o se proporciona el servicio.

Vallejo (2016) menciona que, la evaluación del desempeño ayuda a implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma de decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

- **Evaluación de desempeño**

Según Chiavenato (2009) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades

que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización. La evaluación del desempeño tiene como objetivo, proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades.

Un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o excede lo esperado (Herrera, 2012).

- **Ventajas de la Evaluación del Desempeño**

Chiavenato (2009) da a conocer las ventajas de la evaluación del desempeño:

- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.
- Políticas de compensación.
- Decisiones de ubicación.
- Necesidades de capacitación y desarrollo.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional.
- Imprecisión de la información.
- Errores en el diseño de puesto.
- Desafíos externos (familia salud, finanzas, etc.)

- **Dimensiones del desempeño laboral**

- Dimensión productividad. Benavides (2002) refiere a la producción promedio por trabajador en un periodo de tiempo, que puede ser medible a través de competencias, habilidades, conocimientos de cada individuo y calidad en el trabajo.
- Potencial del colaborador. Alfaro (2012) alude a algo que todavía no se ha concretado, algo que se descubre y desarrolla con el tiempo, es la habilidad en la persona de crecer y manejar responsabilidades de mayor escala y alcance y las cualidades del colaborador son las características que distinguen y definen a la persona, que pueden ser la puntualidad y el trabajo en equipo.
- Trabajo bajo presión. Vallejo (2016) refiere al trabajo, bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, que pueden medirse a través de objetivos, metas y resultados de la organización.

2.3. Definición de términos básicos:

2.3.1. Estrés:

Es un estado nervioso, de ansiedad o de tensión física provocado en la persona cuando recaen sobre éste demandas o exigencias que sobrepasan su capacidad para desarrollarlas (Osorio y Cárdenas, 2013).

2.3.2. Desempeño laboral:

Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y

satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (Chiavenato, 2009).

2.4. Hipótesis de investigación:

2.3.1. Hipótesis de investigador:

Existe relación inversa entre estrés y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022.

2.3.2. Hipótesis Nula:

No existe relación inversa entre estrés y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022.

2.4. Definición operacional de variables:

En la siguiente tabla, se describe la operacionalización de variables de estudio:

Tabla 1*Operacionalización de las variables de investigación:*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
ESTRÉS	Hellriegel y Slocum (2009) refieren que, el estrés es un estado nervioso, de ansiedad o de tensión física provocado en la persona cuando recaen sobre éste demandas o exigencias que sobrepasan su capacidad para desarrollarlas. Así entonces es que, el estrés se caracteriza por ser cotidiano y representa una situación adversa para los individuos generada por la presión en exceso a la que son sometidos por las demandas, restricciones u oportunidades diarias, siendo entonces una respuesta del ser humano para que se adapte a las condiciones	Cuestionario enfocado hacia los trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, para analizar el estrés, según sus dimensiones	Factores Ambientales Factores organizacionales Factores individuales	Incertidumbre económica Incertidumbre tecnológica Carga de trabajo Condiciones laborales Relaciones interpersonales Problemas familiares Problemas económicos Personalidad.	Escala de estrés (Coaquira y Sepillado), aplicado previamente por Pérez y Salcedo (2018)

<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>Según Chiavenato (2009) define que, el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.</p>	<p>Cuestionario enfocado hacia los trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, para analizar el desempeño laboral, según sus dimensiones</p>	<p>Productividad Potencial del colaborador Trabajo bajo presión</p>	<p>Eficiencia Eficacia Efectividad Evaluación del desempeño Planes de incentivos Clima laboral Flexibilidad Presión en el trabajo Presión en la vida cotidiana</p>	<p>Encuesta de Desempeño Laboral (Oliva, 2017), adaptada por Espinoza y Estrada (2019) para Cajamarca.</p>
------------------------------	---	--	---	--	--

CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación:

“La presente investigación de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), será de tipo cuantitativa, puesto que los resultados se presentarán de forma numérica y en porcentajes, asimismo, será de tipo descriptivo – correlacional puesto que se describirán las características de dos variables para luego determinar si existe correlación entre ambas (Hernández et al., 2014)”

“De igual forma, será de tipo básico ya que pretende explicar fenómenos sociales sin tener la necesidad de aplicar los resultados obtenidos a situaciones prácticas (Hernández et al., 2014)”.

3.2. Diseño de investigación:

“La presente investigación será un diseño transversal puesto que se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único y de espacio. Finalmente, presentará un tipo de investigación no experimental puesto que las variables no serán manipuladas, ni en las condiciones muestrales ni en la aplicación (Hernández et al., 2014)”.

3.3. Población, muestra y unidad de análisis:

- **Población:** 60 trabajadores del Poder Judicial cuyas edades oscilen entre los 25 y 60 años.

“Se hará uso de un muestreo no probabilístico de tipo intencionado ya que se trabajará con la totalidad de los trabajadores los cuales cumplen con criterios similares para la evaluación (Hernández et al., 2014)”.

- **Muestra:** 60 trabajadores del Poder Judicial cuyas edades oscilen entre los 25 y 60 años.
- **Unidad de análisis:** Un trabajador del Poder Judicial cuya edad oscile entre los 25 y 60 años.
- **Criterios de Inclusión:**
 - Trabajadores del Poder Judicial que se encuentren laborando por más de 5 años.
 - Trabajadores que se encuentren en pleno uso de sus facultades mentales.
 - Trabajadores que decidan participar del estudio a través de la firma del consentimiento informado.
- **Criterios de Exclusión:**
 - Trabajadores del Poder Judicial que no se encuentren laborando por más de 5 años.
 - Trabajadores que no se encuentren en pleno uso de sus facultades mentales.
 - Trabajadores que no decidan participar del estudio a través de la firma del consentimiento informado.

“La población estuvo conformada por 50 trabajadores del Poder Judicial, de los cuales el 44% perteneció al sexo femenino y el 56% perteneció al sexo masculino, asimismo de acuerdo con el estado civil se obtuvo que el 56% refirió ser casado, el 24% refirió ser divorciado y el 20% refirió ser soltero, finalmente, de acuerdo con la edad se muestra que el 30% perteneció al grupo de edad de 25 a 35 años, el 38% perteneció al grupo de edad de 36 a 45 años y por último el 32% de los evaluados perteneció al grupo de edad de 46 a 60 años.” (Ver Tabla 2).

Tabla 2 *Tabla de datos sociodemográficos de los trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, 2022.*

Variable		f	%
Sexo	Femenino	22	44%
	Masculino	28	56%
	Total	50	100%
Estado Civil	Casado	28	56%
	Divorciado	12	24%
	Soltero	10	20%
	Total	50	100%
Edad	25 a 35 años	15	30%
	36 a 45 años	19	38%
	46 a 60 años	16	32%
	Total	50	100%

3.4. Instrumento de recolección de datos:

3.4.1. Escala de estrés

El cuestionario fue elaborado por el departamento de psicología de la Universidad Javeriana de Colombia (2012) con la finalidad de medir el estrés, fue adaptada al ámbito peruano por Coaquira y Cepillado (2014).

La escala se compone por 31 ítems, los cuales se dividen en 4 dimensiones de la siguiente manera:

1. Síntomas fisiológicos: Evalúa los malestares físicos, se compone por los siguientes ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.
2. Síntomas comportamentales: Evalúa los malestares del comportamiento, se compone por los siguientes ítems: 9, 10, 11 y 12.
3. Síntomas intelectuales: Evalúa los malestares intelectuales, se compone por los siguientes ítems: 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22.
4. Síntomas psicoemocionales: Evalúa los malestares emocionales, se compone por los siguientes ítems: 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.

La escala se encuentra en escala de Likert del 1 al 4, con las siguientes opciones de respuesta: 4 = siempre; 3 = casi siempre; 2 = a veces y 1 = nunca.

En la adaptación al ámbito peruano, la escala obtuvo una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,924, los autores Pérez y Salcedo (2018), aplicaron la escala en el ámbito cajamarquino obteniendo una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,901.

“Por último, para la presente investigación se identificó una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,865 para la escala de estrés” (Ver Tabla 3):

Tabla 3 *Estadísticas de fiabilidad de la Escala de estrés*

Estadísticas de fiabilidad de la Escala de estrés	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	31

3.4.2. Encuesta de desempeño laboral:

La encuesta fue creada por Oliva (2017) con la finalidad de medir el desempeño laboral.

La encuesta se compone de 14 ítems divididos en tres dimensiones de la siguiente manera:

1. Dimensión relevancia: Evalúa la identificación de metas y objetivos, se encuentra conformada por los ítems: 1, 2, 3, 4, 5 y 6.
2. Dimensión calidad: Evalúa la asistencia y puntualidad para realizar el trabajo encargado, se encuentra conformada por los ítems: 7, 8 y 9.
3. Dimensión confiabilidad: Evalúa la discreción y responsabilidad para cumplir con las tareas, se encuentra conformada por los ítems: 10, 11, 12, 13 y 14.

“Por último, para la presente investigación se identificó una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,850 para la Encuesta de desempeño laboral” (Ver Tabla 4):

Tabla 4 *Estadísticas de fiabilidad del de la Encuesta de desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad de la encuesta de desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	14

3.5. Procedimiento de recolección de datos:

“Para desarrollar el presente estudio de investigación, se consideró la presencia del virus COVID 19, por este motivo, se envió una solicitud al jefe del Poder Judicial de Cajamarca en la cual se solicitó el permiso correspondiente, del mismo modo, en el documento se exponían los objetivos de la investigación”.

“Luego de recibir la autorización para la aplicación de los instrumentos, se procedió a coordinar con los jefes de cada área para recibir el horario, lugar y fecha de aplicación de los instrumentos”

“Al momento de realizar la aplicación, se entregó un consentimiento informado mediante el cual los trabajadores daban el permiso correspondiente para participar en el estudio, asimismo, recibieron una ficha de información básica y los instrumentos de evaluación, se les indicó que ante cualquier duda podían preguntar a las evaluadoras”.

“Finalmente, se revisaron y recogieron los instrumentos aplicados de manera ordenada”.

3.6. Análisis de datos:

“Para llevar a cabo el análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación se hará uso de dos programas: 1. Microsoft Excel, mediante este programa se elaboraron una base de datos en la cual se colocaron los datos obtenidos por cada sujeto que participe en la investigación, en matrices, cada matriz contó con el número de ítems de cada instrumento y 2. Programa estadístico para ciencias sociales (SPSS) versión 26, mediante este programa se analizarán la base de datos creada en el programa Microsoft Excel, a través de la estadística descriptiva y el análisis estadístico de confiabilidad, tablas de normalidad y tablas de correlaciones”.

“De igual forma, para identificar el tipo de coeficiente de correlación que se utilizó en la presente investigación, se desarrollaron las pruebas de normalidad de cada variable, asimismo, cabe mencionar que por ser la población **mayor o igual a 50 sujetos se trabaja con la prueba de Kolmogorov – Smirnov**” (Ver Tabla 5).

Tabla 5 *Tabla de normalidad de las variables de estudio de investigación*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Escala de estrés	,325	50	,001
Encuesta de desempeño laboral	,321	50	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

“Finalmente, al obtener un p valor **menor a 0,05** se utilizará el **Coefficiente de Correlación de Spearman** para dar desarrollo a las tablas de correlación.”

3.7. Consideraciones éticas:

“Para realizar la presente investigación, se utilizaron los principios bioéticos establecidos en el código de conducta de la Asociación Americana de Psicólogos (APA; 2018)”:

- “Principio de beneficencia y no maleficencia, ya que los resultados obtenidos se utilizarán para mejorar la vida de los evaluados y la población en general”.
- “Principio de respeto por los derechos y la dignidad de las personas, ya que los instrumentos serán aplicados de forma anónima, asimismo, los datos obtenidos serán utilizados únicamente para fines de estudio”.
- “Principio de integridad, puesto que la investigadora hablará de forma clara sobre lo que pretende conseguir con la investigación sin proponer acciones que no se podrán realizar”.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados:

En la siguiente tabla, donde se indica la correlación entre estrés y desempeño laboral, se muestra que existe correlación inversa entre estrés y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, 2022, asimismo, de acuerdo con el p valor se muestra que la relación es significativa puesto que el p valor es menor a 0,05 ($p = ,028$) (Ver Tabla 6).

Tabla 6 *Correlación entre estrés y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, 2022*

Correlación entre estrés y desempeño laboral	
Rho de Spearman	Desempeño laboral
Estrés	Coeficiente de correlación -,871*
	Sig. (bilateral) ,028
	N 50

*La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

En la siguiente tabla, se muestra el nivel de estrés en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022, en donde se indica que el 64% de los evaluados presentan nivel alto de estrés, el 20% presenta nivel medio y el 16% de los evaluados presenta nivel bajo de estrés (Ver Tabla 7).

Tabla 7 *Nivel de estrés en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022*

<i>Nivel de estrés</i>		
	<i>f</i>	<i>%</i>
Alto	32	64%
Medio	10	20%
Bajo	8	16%
Total	50	100%

En la siguiente tabla, se muestra el nivel de desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022, en donde se muestra que el 20% presenta nivel alto de desempeño laboral, el 24% presenta nivel medio y finalmente, el 56% presenta nivel bajo de desempeño laboral (Ver Tabla 8).

<i>Nivel de desempeño laboral</i>		
	<i>f</i>	<i>%</i>
Alto	10	20%
Medio	12	24%
Bajo	28	56%
Total	50	100%

En la siguiente tabla, se muestra la correlación entre la dimensión factores ambientales y el desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022, en donde se muestra que existe correlación inversa entre factores ambientales y el desempeño laboral ($Rho = -,817$), asimismo, se muestra que la correlación es significativa puesto que el p valor es menor a ,05 ($p = ,023$) (Ver Tabla 9).

Tabla 8 *Correlación entre factores ambientales y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022*

Correlación entre factores ambientales y desempeño laboral		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	-,817*
Factores ambientales	Sig. (bilateral)	,023
	N	50

*La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

En la siguiente tabla, se muestra la correlación entre la dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022, en donde se muestra que existe correlación inversa entre factores organizacionales y el desempeño laboral (Rho = -,829), asimismo, se muestra que la correlación es significativa puesto que el p valor es menor a ,05 (p = ,025) (Ver Tabla 9).

Tabla 9 *Correlación entre factores organizacionales y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022*

Correlación entre factores organizacionales y desempeño laboral		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	-,829*
Factores organizacionales	Sig. (bilateral)	,025
	N	50

*La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

En la siguiente tabla, se muestra la correlación entre la dimensión factores individuales y el desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022, en donde se muestra que existe correlación inversa entre factores individuales y

el desempeño laboral (Rho = $-.835$), asimismo, se muestra que la correlación es significativa puesto que el p valor es menor a $.05$ ($p = .029$) (Ver Tabla 9).

Tabla 10 *Correlación entre factores individuales y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022*

Correlación entre factores individuales y desempeño laboral		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Factores individuales	Coeficiente de correlación	$-.835^*$
		Sig. (bilateral)	$.029$
		N	50

*La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

4.2. Discusión de resultados:

La presente investigación tuvo como propósito principal determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022, así también se identificó el nivel de estrés el nivel de desempeño laboral, la correlación entre factores ambientales y estrés, factores organizacionales y estrés y la correlación entre factores individuales y estrés.

En tal sentido, de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación se acepta la hipótesis de investigador la cual menciona que existe correlación inversa entre estrés y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022, ya que en el presente estudio se obtuvo que existe correlación inversa entre estrés y desempeño laboral ($Rho = -,871$), así pues se muestra que el resultado obtenido concuerda con el estudio de Moreira y Zambrano (2021) en Ecuador en donde se halló que existe correlación inversa entre estrés y desempeño laboral ($Rho = -,837$) y con el estudio de Román (2019) en Lima en donde se identificó que existe correlación inversa entre estrés y desempeño laboral ($Rho = -,845$), al respecto el autor Guizar (2013) menciona que el estrés es un estado nervioso, de ansiedad o de tensión física provocado en la persona cuando recaen sobre éste demandas o exigencias que sobrepasan su capacidad para desarrollarlas, lo cual genera que la persona no rinda al cien por ciento en este sentido el nivel del desempeño laboral se verá afectado haciéndolo decaer de manera notoria.

Así pues, se determinó el nivel de estrés, hallándose que el 64% de los trabajadores del Poder Judicial presenta nivel alto de estrés, así pues se muestra que el

resultado obtenido concuerda con el estudio de Moreira y Zambrano (2021) en Ecuador en donde se halló que el 61% de los evaluados presentan nivel alto de estrés y con el estudio de Román (2019) en Lima en donde se identificó que el 58% de los evaluados presenta nivel alto de estrés, al respecto los autores Osorio y Cárdenas (2017), menciona que el estrés laboral en nivel alto es la consecuencia de factores psicosociales de riesgo que poseen alta potencialidad de afectar a la persona de manera importante, y a la empresa en su eficiencia, a mediano y largo plazo.

Del mismo modo, se determinó el nivel de desempeño laboral, hallándose que el 56% de los trabajadores del Poder Judicial presentan nivel bajo de desempeño laboral, así pues se muestra que el resultado obtenido concuerda con el estudio de Moreira y Zambrano (2021) en Ecuador en donde se halló que el 59% de los evaluados presenta nivel bajo de desempeño laboral y con el estudio de Román (2019) en Lima en donde se identificó que el 63% de los evaluados presenta nivel bajo de desempeño laboral, al respecto el autor Chiavenato (2009) define que, el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Asimismo, se identificó la relación entre los factores ambientales (estrés) y el desempeño laboral hallándose que existe correlación inversa ($Rho = -,817$) en trabajadores del Poder Judicial, así pues se muestra que el resultado obtenido concuerda con el estudio de Moreira y Zambrano (2021) en Ecuador en donde se halló

que existe correlación inversa entre factores ambientales y desempeño laboral ($Rho = -,815$) y con el estudio de Román (2019) en Lima en donde se identificó que existe correlación inversa entre factores ambientales y desempeño laboral ($Rho = -,825$), al respecto los autores Robbins y Judge (2013) mencionan que los factores ambientales son situaciones económicas, políticas, medio ambientales, sociales, entre otras, por lo que el desconocimiento o la limitada información provocan la denominada incertidumbre ambiental que provoca dificultad para manejar los cambios en las organizaciones ocasionando que el desempeño laboral disminuya.

Así también se halló la correlación entre factores organizacionales (estrés) y desempeño laboral, hallándose que existe correlación inversa ($Rho = -,829$), así pues se muestra que el resultado obtenido concuerda con el estudio de Moreira y Zambrano (2021) en Ecuador en donde se halló que existe correlación inversa entre factores organizacionales y desempeño laboral ($Rho = -,824$) y con el estudio de Román (2019) en Lima en donde se identificó que existe correlación inversa entre factores organizacionales y desempeño laboral ($Rho = -,832$), al respecto los autores Robbins y Judge (2013) mencionan que los factores organizacionales se refieren a los estresores relacionados directamente al centro de labores ocasionados por una discordancia entre la percepción de las personas para afrontar una demanda establecida, y su habilidad para afrontarla por lo que el nivel de desempeño laboral se ve afectado y disminuye de nivel.

Finalmente, se halló la correlación entre factores individuales (estrés) y desempeño laboral, hallándose que existe correlación inversa ($Rho = -,835$), así pues

se muestra que el resultado obtenido concuerda con el estudio de Moreira y Zambrano (2021) en Ecuador en donde se halló que existe correlación inversa entre factores individuales y desempeño laboral ($Rho = -,838$) y con el estudio de Román (2019) en Lima en donde se identificó que existe correlación inversa entre factores individuales y desempeño laboral ($Rho = -,845$), al respecto los autores Robbins y Judge (2013) mencionan que los factores individuales son los referidos a los estresores ocasionados fuera del entorno laboral, pero que su magnitud o persistencia ocasionan que la persona mantenga un estado de tensión a lo largo de su jornada laboral por lo que el nivel de desempeño laboral disminuye.

Se concluye que existe correlación inversa entre estrés y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca ($Rho = -,871$) asimismo, se muestra que el nivel de estrés es alto con 64% mientras que el nivel de desempeño laboral es bajo con 56%.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

Tras aplicar el presente estudio de investigación y realizar el análisis correspondiente a los resultados del presente estudio, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se acepta la hipótesis de investigador la cual indica que existe correlación indirecta entre estrés y desempeño laboral, ya que en el presente estudio se halló que existe correlación inversa entre estrés y desempeño laboral ($Rho = -,871$) en los trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022.
- El 64% de los trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022 presentan nivel alto de estrés laboral.
- El 56% de los trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022, presentan nivel bajo de desempeño laboral.
- Existe correlación inversa entre factores ambientales y desempeño laboral ($Rho = -,817$) en trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, 2022.
- Existe correlación inversa entre factores organizacionales y desempeño laboral ($Rho = -,829$) en trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, 2022.
- Existe correlación inversa entre factores individuales y desempeño laboral ($Rho = -,835$) en trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, 2022.

Recomendaciones:

- Se recomienda al Poder Judicial de Cajamarca, implementar charlas psicoeducativas en las cuales se enseñen estrategias de afrontamiento al estrés para disminuir el nivel de estrés hallado en los trabajadores para mejorar su calidad de vida.
- Asimismo, se recomienda al Poder Judicial de Cajamarca, realizar charlas psicoeducativas en las cuales se pueda trabajar y mejorar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia de estos.
- Finalmente, se recomienda a los futuros investigadores realizar investigaciones en instituciones de la ciudad de Cajamarca en las cuales se evalúe el nivel de estrés y desempeño laboral con al finalidad de mejorar el nivel de eficacia y el nivel de calidad de vida de los trabajadores de las mismas.

Referencias:

- Alcahuamán Leyva, N. (2019). *El estrés organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del área administrativa de una empresa constructora privada periodo 2018-2019*. Lima – Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Alfaro Castellanos, M. (2012). *Administración de personal*. México: Red Tercer Milenio.
- American Psychological Association. (2020). *Los distintos tipos de estrés*. Obtenido de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Ayay Pinedo, Azan Rodríguez, J. (2018). *Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín*. Tarapoto-Perú: Universidad Peruana Unión .
- Becerra Hernández, T. (2020). *Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con Quintil 1*. Cajamarca – Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Benavides Espíndola, O. (2002). *Competencias y competitividad: Diseño para organizaciones latino americanas*. Bogota - Colombia: McGraw-Hill.
- Canto Morey, M. (2018). *Relación del estrés con el desempeño laboral en los conductores de la empresa taxisúper seguro srl, Cajamarca, 2018*. Cajamarca-Peru : Universidad Privada Del Norte.

- Catari Casasola, K., & Quispe Villca, C. (2017). *Impacto del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Mayor de San Andrés*. La Paz – Bolivia: Universidad Mayor De San Andrés.
- Chacón Gallardo, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal técnico de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. Lima-Perú: universidad César Vallejo.
- Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 111-128.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill Educación.
- Choquejahuá Olivera, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016*. Puno – Perú: Universidad Nacional Del Altiplano.
- Cólica, P. (2009). *El síndrome de estrés en los Call Center*. Córdoba – Argentina: Brujas.
- Collantes Goicochea, Mamani Cruz, R. (2018). *Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018*. Chiclayo-Perú: Universidad Cesar Vallejo.

- Davila De La cruz, N. (2019). *El estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019*. Lima – Perú: Universidad César Vallejo.
- Duque Fernández, Ramírez Giraldo, O. (2021). *Percepción del rendimiento laboral individual en tiempos de pandemia por COVID-19: acercamiento al trabajador de salud*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Gonzales Torres, Guevara Huamán, Y. (2018). *RELACIÓN DEL ESTRÉS CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA I.E. CÉSAR VALLEJO APÁN ALTO, HUALGAYOC 2018*". Cajamarca-Perú: Universidad Privada Del Norte.
- González Acabal, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral*" (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango). Quetzaltenango-Guatemala : Universidad Rafael Landívar.
- Guízar Montúfar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones*. México: McGraw-Hill.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (Doceava ed.). México: Cengage Learning.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill Educación.

- Herrera Piedrasanta, L. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Iparraguirre Santillán, Yupanqui Alvarez, Z. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016*. Cajamarca – Perú: Universidad Privada Del Norte.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2005). *Comportamiento organizacional* (Séptima ed.). México: McGraw-Hill.
- Manrique Quispe, M. (2016). *Factores laborales relacionado al nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales del hospital nacional Daniel Alcides Carrión*. Lima- Perú: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Moreira Zambrano, Zambrano Ganchozo, S. (2021). *Análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del cantón chone*. Calceta-Ecuador: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Cuarta ed.). Bogotá - Colombia: Ediciones de la U.

- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación*. Ginebra – Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Organización Mundial de la Salud.
- Osorio, J., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas. Perspectivas de Psicología*, 81-90. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/679/67952833006/html/>
- Palací Descals, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid – España: Pearson Educación.
- Pérez Martínez, J. (2017). *Trata el estrés con el PNL*. Madrid – España: Universitaria Ramón Areces.
- Porret Gelabert, M. (2008). *Recursos humanos. Dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. España: ESIC.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Román Quispe, M. (2019). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del Distrito El Agustino turno tarde, Octubre – Diciembre 2018*. Lima –Perú: Universidad María Auxiliadora.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York - USA: McGraw-Hill.

Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (Sexta ed.). México: Prentice Hall.

Tenelanda Tixi, D. (2018). *El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Resiflex-Duraflex S.A.* Guayaquil - Ecuador: Universidad Espíritu Santo.

Vallejo Chávez, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador: Aval ESPOCH.

ANEXOS

ANEXO A:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PODER JUDICIAL, CAJAMARCA, 2021							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral en el Poder Judicial, Cajamarca, 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre el estrés en la dimensión de factores ambientales y el desempeño laboral en el Poder Judicial, Cajamarca, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés en la dimensión de factores organizacionales y el desempeño laboral en el Poder Judicial, Cajamarca, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el Poder Judicial, Cajamarca, 2021</p> <p>Objetivos específicos: Establecer la relación entre el estrés en la dimensión de factores ambientales y el desempeño laboral en el Poder Judicial, Cajamarca, 2021</p> <p>Establecer la relación entre el estrés en la dimensión de factores organizacionales y el desempeño laboral en el Poder Judicial, Cajamarca, 2021</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el Poder Judicial, Cajamarca, 2021</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación directa y significativa entre el estrés en la dimensión de factores ambientales y el desempeño laboral en el Poder Judicial, Cajamarca, 2021</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el estrés en la dimensión de factores organizacionales y el desempeño laboral en el Poder Judicial, Cajamarca, 2021</p>	Variable 1 ESTRÉS				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Factores Ambientales	Incertidumbre económica Incertidumbre tecnológica	1,2,3,4,5	Escala: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; Totalmente de acuerdo	Bajo Medio Alto
			Factores organizacionales	Carga de trabajo Condiciones laborales Relaciones interpersonales	6,7,8,9,10		
Factores individuales	Problemas familiares Problemas económicos Personalidad.	11,12,13,14,15					
Variable 2 DESEMPEÑO LABORAL							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos			
Productividad	Eficiencia Eficacia	16,17,18,19,20	Escala:				

¿Qué relación existe entre el estrés en la dimensión de factores individuales y el desempeño laboral en el Poder Judicial, Cajamarca, 2021?	factores organizacionales y el desempeño laboral en el Poder Judicial, Cajamarca, 2021	el Poder Judicial, Cajamarca, 2021		Efectividad		(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; Totalmente de acuerdo	Bajo Medio Alto
		Existe relación directa y significativa entre el estrés en la dimensión de factores individuales y el desempeño laboral en el Poder Judicial, Cajamarca, 2021	Potencial del colaborador	Evaluación del desempeño de Planes de incentivos Clima laboral	21,22,23,24,25		
	Establecer la relación entre el estrés en la dimensión de factores individuales y el desempeño laboral en el Poder Judicial, Cajamarca, 2021		Trabajo bajo presión	Flexibilidad Presión en el trabajo Presión en la vida cotidiana	26,27,28,29,30		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar		
Diseño: Aplicada No experimental Transversal /Descriptivo Correlacional De Enfoque Cuantitativo	Población: Constituida por los trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, durante el periodo 2021. Tipo de muestreo: Aleatorio o al azar y por conveniencia Tamaño de muestra: Muestra: 50 trabajadores del Poder Judicial de Cajamarca, durante el periodo 2021.	Variable 1: ESTRÉS <i>Técnica:</i> Encuesta <i>Instrumento:</i> Cuestionario <i>Monitoreo:</i> 45 minutos <i>Ámbito de Aplicación:</i> Poder Judicial de Cajamarca <i>Forma de Administración:</i> individual Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL <i>Técnicas:</i> Encuesta <i>Instrumentos:</i> Cuestionario <i>Monitoreo:</i> 45 minutos <i>Ámbito de Aplicación:</i> Poder Judicial de Cajamarca <i>Forma de Administración:</i> individual Año: 2021			DESCRIPTIVA: Excel Variable 1: ESTRÉS Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL INFERENCIAL: Paquete estadístico SPSS 24 Correlación de las variables 1 y 2 Rho de Spearman		

ANEXO B:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

¡En hora buena!, usted ha sido invitado a participar en un estudio de investigación denominado *ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL PODER JUDICIAL, CAJAMARCA, 2022*, Gabriela Teresa Alva Huaccha y Milagros Judith Jaeger Mori realizado por las Bachilleres: para alcanzar el título profesional de Licenciados en Psicología.

Es importante que antes de que usted decida participar en el estudio LEA ESTE CONOCIMIENTO CUIDADOSAMENTE Y HAGA TODAS LAS PREGUNTAS NECESARIAS.

La información que se recoja a través de la aplicación de los test psicométricos, **PERMANECERÁ EN TOTAL CONFIDENCIALIDAD Y NO SE MOSTRARÁ A TERCEROS** bajo ninguna circunstancia, es decir, se utilizará netamente con fines de investigación.

MUCHAS GRACIAS DE ANTEMANO

N° DNI:

ANEXO C

FICHA BÁSICA DE INFORMACIÓN

SEXO	
EDAD	
ESTADO CIVIL	
LUGAR DE NACIMIENTO	
N° DE HIJOS	
CON QUIEN VIVE	
TIEMPO DE SERVICIO	

ANEXO D:

ESCALA DE ESTRÉS

Escriba el número que le corresponda a cada ítem, según lo que usted siente teniendo en cuenta que:

Siempre (4) Casi Siempre (3) A veces (2) Nunca
(1)

NOTA: No existen respuestas buenas o malas, la información no será emitida a terceras personas.

PREGUNTAS	RSP
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	
2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del	
3. Problemas respiratorios.	
4. Dolor de cabeza.	
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos.	
7. Cambios fuertes del apetito.	
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia,	
9. Dificultad en las relaciones familiares.	
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.	
12. Sensación de aislamiento y desinterés.	
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	

14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	
17. Cansancio, tedio o desgano.	
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	
19. Deseo de no asistir al trabajo.	
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	
21. Dificultad para tomar decisiones.	
22. Deseo de cambiar de empleo.	
23. Sentimiento de soledad y miedo.	
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	
27. Sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”.	
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	
29. Sentimientos de que se está perdiendo la razón.	
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	

ANEXO E

FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO DE ESTRÉS

1. Nombre Original	Cuestionario de Estrés
2. Autores	Coaquira y Cepillado (2014)
3. Procedencia	Colombia
4. Adaptación Cajamarquina	Milagros Pérez y Kathya Salcedo (2018)
5. Administración	Individual y colectiva.
6. Duración	Sin límite (tiempo aproximado de 15 a 20 minutos)
7. Aplicación	Hombres y mujeres de 17 años en adelante.
8. Puntuación	Escala de Likert del 1 al 4.
9. Significación	Medición del estrés
10. Confiabilidad	Alfa de Cronbach de 0,923
11. Usos	Clínico y en la investigación. Son usuarios potenciales aquellas personas que padezcan de situaciones estresantes.
12. Materiales	Cuestionario de estrés, lápiz/lapicero.

Según Pérez y Salcedo (2018), estas son las puntuaciones para la calificación del Cuestionario de estrés:

Puntuación	Nivel
0 – 7	Muy bajo
8 – 12	Bajo
13 – 17	Medio
18 – 23	Alto
24 a +	Muy alto

ANEXO F:

ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se te presenta una serie de preguntas, lee detenidamente y responde la alternativa que se acerque más a tu realidad.

NOTA: La información obtenida será utilizada con fines de investigación, ten en cuenta que no hay respuestas buenas o malas, además la información es de carácter confidencial.

N: Nunca **PV:** Pocas veces **AV:** Algunas veces **CS:** Casi siempre **S:** Siempre

ÍTEMS	N	P	A	C	S
	1	2	3	4	5
1. El ambiente del medio laboral es cordial y contribuye a él					
2. Participa entusiastamente en las actividades de su Institución					
3. Considera que el trabajo que realiza es acorde con su Preparación					
4. Puede desempeñar otras actividades extra a las ya asignadas.					
5. Si no cuenta con los materiales necesarios sus actividades las efectúa como se pueda					
6. Considera que su trabajo cumple sus expectativas laborales.					
7. Le gusta reclamar siempre					
8. Falta al trabajo por algún motivo					
9. Premian su puntualidad					

10. Piensa que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos Institucionales					
11. Le gusta el trabajo que realiza, y lo cumple a cabalidad					
12. Cuando realiza su trabajo necesita el reconocimiento de sus superiores					
13. Considera la necesidad de seguir superándose profesional o técnico.					
14. Considera que su trabajo cumple sus expectativas personales					

ANEXO G:

FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre Original	Cuestionario de Desempeño Laboral
Procedencia	Perú
Autores	Oliva, E. (2017)
Confiabilidad	En Escala de Cronbach 0,834
Estandarización en Cajamarca	Espinoza, N. y Estrada, J. (2019)
Administración	Individual y colectivo
Duración	10 – 15 minutos
Puntuación	Escala de Likert del 1 al 5
Significación	Evaluación del desempeño laboral
Usos	Clínico y en la investigación, escala diseñada para adultos..

Según Oliva (2017) estos son los puntajes para la calificación del cuestionario de desempeño laboral nivel global:

	Bajo	Medio	Alto
Desempeño Laboral	0 - 50	51 – 69	70 – 100

Según Oliva (2017) estos son los puntajes para la calificación del cuestionario de desempeño laboral por dimensiones:

	Bajo	Medio	Alto
Relevancia	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Calidad	0 – 5	6 – 10	11 – 15
Confiabilidad	0 - 9	10 - 16	17 – 25