

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

---

**Tema:** ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA  
FUNCIÓN JUDICIAL

---

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano

**Autora:** Ingeniera Lina del Rocío Altamirano Bustos

**Director:** Psicólogo Ismael Álvaro Gaibor González, Magíster

Ambato – Ecuador

2018

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Doctor Patricio Carvajal Arenas, e integrado por los señores Ing. Marcelo Mancheno, Dra. María Cristina Abril y la Ing. María Dolores Guamán, designados por el Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA FUNCIÓN JUDICIAL”, elaborado y presentado por la Ing. Lina del Rocío Altamirano Bustos para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano, una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



*Ing. Ramiro Patricio Carvajal Arenas, Dr.*

**Presidente y Miembro del Tribunal**



*Ing. Marcelo Xavier Mancheno Saá, Mg.*

**Miembro del Tribunal**



*Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.*

**Miembro del Tribunal**



*Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.*

**Miembro del Tribunal**

## AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de investigación presentado con el tema: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA FUNCIÓN JUDICIAL, le corresponde exclusivamente a la Ing. Lina Altamirano, autora, bajo la dirección del Psc. Mst. Ismael Gaibor González Director del Trabajo de titulación y el patrimonio intelectual, a la Universidad Técnica de Ambato.



.....  
*Ing. Lina del Rocío Altamirano Bustos*

*c.c: 0502452287*

**AUTORA**



.....  
*Psicólogo Ismael Álvaro Gaibor González, Magíster*

*c.c: 1803389079*

**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato para que el Trabajo de Investigación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos de mi trabajo con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



.....  
Ingeniera Lina del Rocío Altamirano Bustos

c.c. 0502442287

## ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
A la unidad académica de titulación de la facultad de ciencias administrativas .....	ii
Autoría del informe de investigación.....	iii
Derechos de autor .....	iv
Agradecimiento.....	xii
Dedicatoria.....	xii
Resumen ejecutivo .....	xiii
Executive summary.....	xiv
Introducción .....	1
Capítulo I .....	3
1. El problema de investigación.....	3
1.1. Tema .....	3
1.2. Planteamiento del problema .....	3
1.2.1. Contextualización .....	3
Capítulo II.....	15
2. Marco teórico .....	15
2.1. Antecedentes investigativos.....	15
2.1. Marco contextual de la variable independiente .....	25
Síntomas .....	25
Niveles.....	26
Factores o peligros relacionados al estrés (peiró, 2010).....	28
Riesgos psicosociales .....	31

Factores intraorganizacionales .....	35
Factores extraorganizacionales.....	35
Ambiente laboral .....	36
Presión laboral .....	38
Cultura organizacional .....	39
Clima laboral .....	39
Capítulo III.....	44
Investigación de campo .....	44
Investigación bibliográfica - documental .....	44
Técnicas.....	53
Instrumentos .....	53
Validez de los instrumentos. ....	53
2.2. Análisis e interpretación de resultados .....	63
2.3. Verificación de la hipótesis .....	87
Capítulo V.....	89
5. Propuesta.....	89
Capítulo VI.....	103
6. Conclusiones y recomendaciones .....	103
6.1. Conclusiones.....	103
6.2. Recomendaciones .....	104
Referencias bibliográficas .....	106

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Relación Causa – efecto del problema central de investigación .....	9
Figura 2. Categorías Fundamentales.....	22
Figura 3. Subordinación de la Variable Independiente.....	23
Figura 4. Subordinación de la Variable Dependiente .....	24
Figura 5. Factores Organizacionales que inciden en el estrés .....	94
Figura 6. Riesgos Sicosociales.....	97
Figura 7. Medidas Preventivas.....	98

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Los síntomas de estrés.....	26
Cuadro 2. Métodos para medir el estrés.....	30
Cuadro 3. Clima Laboral.....	40
Cuadro 4. Reclutamiento y selección de personal .....	42
Cuadro 5. Población y Muestra.....	45
Cuadro 6. Variable independiente.....	47
Cuadro 7. Variable dependiente.....	51
Cuadro 8. Recolección de la Información.....	58
Cuadro 9. Resultados Nivel Estrés en cada colaborador .....	64
Cuadro 10. Resultados Nivel Estrés en cada colaborador. Área Jurisdiccional .....	65
Cuadro 11. Distribución porcentual del nivel de estrés por factor evaluado .....	68
Cuadro 12. Distribución porcentual del nivel de estrés por factor evaluado .....	70
Cuadro 13. Tabla de contingencia Padecimiento de estrés * Desempeño Laboral .....	87
Cuadro 14. Pruebas de chi-cuadrado .....	87



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calidad de Trabajo.....	71
Tabla 2. Cantidad de Trabajo.....	72
Tabla 3. Iniciativa .....	73
Tabla 4. Aprendizaje.....	74
Tabla 5. Grado de interés .....	75
Tabla 6. Espíritu de superación.....	76
Tabla 7. Cumplimiento de normas.....	77
Tabla 8. Actitud .....	78
Tabla 9. Asistencia – puntualidad - permisos .....	79
Tabla 10. Énfasis en la calidad y servicio al cliente .....	80
Tabla 11. Responsabilidad y compromiso .....	81
Tabla 12. Identificación con la organización .....	82
Tabla 13. Trabajo en equipo y colaboración.....	83
Tabla 14. Planeamiento y organización .....	84
Tabla 15. Liderazgo .....	85
Tabla 16. Pensamiento analítico .....	86

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Calidad de Trabajo.....	71
Gráfico 2. Cantidad de Trabajo.....	72
Gráfico 3. Iniciativa .....	73
Gráfico 4. Aprendizaje.....	74
Gráfico 5. Grado de Interés.....	75
Gráfico 6. Espíritu de superación.....	76
Gráfico 7. Cumplimiento de normas.....	77
Gráfico 8. Actitud .....	78
Gráfico 9. Asistencia – Puntualidad - permisos.....	79
Gráfico 10. Énfasis en la calidad y servicio al cliente .....	80
Gráfico 11. Responsabilidad y Compromiso .....	81
Gráfico 12. Identificación con la organización.....	82
Gráfico 13. Trabajo en equipo y colaboración.....	83
Gráfico 14. Planeamiento y organización.....	84
Gráfico. 15 Liderazgo .....	85
Gráfico 16. Pensamiento analítico .....	86

## AGRADECIMIENTO

Este proyecto es el resultado del esfuerzo conjunto de todas las personas que me apoyaron. Por esto agradezco a mi director de t3pico, Psic. Ismael Gaibor Gonz1lez, Mg., quien a lo largo de este tiempo me ayudo y apoyo en la realizaci3n de este trabajo. A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formaci3n acad3mica, creyeron en m3 en todo momento y no dudaron de mis habilidades. A mis docentes a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y ense1anza

## **DEDICATORIA**

La concepción de este proyecto está dedicada a mis padres, quienes han sido los pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar. Dedico a mis hermanos y familia en general, que siempre me han apoyado.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TEMA:** ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA FUNCIÓN JUDICIAL.

**AUTORA:** Ingeniera Lina del Rocío Altamirano Bustos

**DIRECTOR:** Psicólogo Ismael Álvaro Gaibor González, Magíster

**FECHA:** 10 de enero de 2018

**RESUMEN EJECUTIVO**

El análisis del estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores y sobre la productividad de las organizaciones, constituye un tema de actualidad e interés para las sociedades y para las instituciones gubernamentales. Existe una demanda social ante la necesidad de prevención y poder contrarrestar los efectos negativos del estrés en los colaboradores del sector público y privado. Desde estas perspectivas, la presente investigación tiene notable importancia y relevancia, si se tiene en cuenta que aborda el tema del estrés laboral y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Función Judicial. El conocimiento de las fuentes de estrés en los colaboradores, la identificación de los riesgos psicosociales, como premisas para la gestión preventiva, fundamentan el trabajo investigativo en la Corte de Justicia de la provincia de Cotopaxi, con la finalidad de disminuir y controlar las causas que conllevan a situaciones estresantes y que determinan en gran sentido, el desempeño laboral de los colaboradores, ante estados de tensión y presión, por encima de las capacidades del talento humano.

Para el desarrollo de la investigación, se consideró importante determinar las causas y efectos del problema existente, así como los antecedentes investigativos que constituyen el marco teórico de la investigación; la aplicación de instrumentos que permitieron establecer el diagnóstico.

Palabras Claves: Estrés, riesgos, causas, diagnóstico, gestión preventiva, desempeño, presión, evaluación, productividad, satisfacción.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**THEME:** STRESS AND LABOR PERFORMANCE IN PUBLIC SERVERS OF THE JUDICIAL FUNCTION

**AUTHOR:** Engineer Lina del Rocío Altamirano Bustos

**DIRECTED BY:** Psychologist Ismael Álvaro Gaibor González, Master

**DATE:** 10<sup>th</sup>, January 2018

**EXECUTIVE SUMMARY**

The analysis of work stress and its impact on the work performance of employees and on the productivity of organizations, is a topic of current interest to societies and government institutions. There is a social demand for the need for prevention and to counteract the negative effects of stress on employees in the public and private sectors. From these perspectives, the present investigation has remarkable importance and relevance, if one takes into account that it addresses the issue of work stress and job performance in the public servants of the Judicial Function. The knowledge of the sources of stress in the collaborators, the identification of the psychosocial risks, as premises for the preventive management, base the investigative work in the Court of Justice of the province of Cotopaxi, with the purpose of diminishing and controlling the causes that they lead to stressful situations that determine, in a great sense, the work performance of employees, in the face of stress and pressure, above the capabilities of human talent.

For the development of the investigation, it was considered important to determine the causes and effects of the existing problem, as well as the investigative antecedents that constitute the theoretical framework of the investigation; the application of instruments that allowed establishing the diagnosis, as premises for the proposal of training topics and guidance on work stress.

Keywords: Stress, risks, causes, diagnosis, preventive management, performance, pressure, evaluation, productivity, satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

El análisis del estrés laboral y su incidencia en la calidad de vida laboral de los trabajadores y sobre la productividad de las organizaciones, constituye un tema de actualidad e interés para las sociedades y para las instituciones gubernamentales. Existe una demanda social ante la necesidad de prevención y poder contrarrestar los efectos negativos del estrés en las personas y en las organizaciones. Desde estas perspectivas, la presente investigación tiene notable importancia y relevancia, si se tiene en cuenta que aborda el tema del estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte de Justicia de la provincia de Cotopaxi en el año 2017. El conocimiento de las fuentes de estrés en los trabajadores, la identificación de los riesgos psicosociales, como premisas para la gestión preventiva, fundamentan el trabajo investigativo en la Corte de Justicia de la provincia de Cotopaxi, con la finalidad de disminuir y controlar las causas que conllevan a situaciones estresantes y que determinan en gran sentido, el desempeño laboral de los trabajadores, ante estados de tensión y presión, por encima de las capacidades del talento humano.

Para el desarrollo de la investigación, se ha considerado importante la determinación de una estructura capitular en correspondencia con las etapas del proceso investigativo, por lo que el presente trabajo constará de cuatro capítulos. En el CAPÍTULO I, denominado el Problema, se abordan temáticas relacionadas a la contextualización, análisis crítico, pronóstico, formulación del problema, interrogantes de la investigación; delimitación del objeto de la investigación, justificación, objetivo general y específicos. Todo ello permite demostrar la existencia de la problemática planteada en la Corte de Justicia de la provincia de Cotopaxi considerando las causas y efectos del problema existente.

El CAPÍTULO II, está conformado por los antecedentes investigativos que constituyen el marco teórico de la investigación; la fundamentación filosófica, fundamentación legal, fundamentación tecnológica, así como las categorías fundamentales, hipótesis y señalamiento de variables. Se presenta la base teórica metodológica que posibilitará la concepción de la investigación.

El CAPÍTULO III contempla la modalidad básica de la investigación, el nivel o tipo de investigación, la población y muestra, operacionalización de variables, el plan de recolección de la información, que permitirán establecer el contenido de los instrumentos de investigación y los procedimientos de la investigación de campo.

EL CAPITULO IV contiene los procedimientos que contienen el análisis e interpretación de resultados en torno a la aplicación de los instrumentos de investigación.

EL CAPITULO V presenta la propuesta de solución al problema.

Se concluye con la bibliografía utilizada, recursos requeridos y los anexos en los que se han incorporado los instrumentos que se aplicaron en la presente investigación.



# CAPÍTULO I

## 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Tema

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA FUNCIÓN JUDICIAL.

### 1.2. Planteamiento del problema

#### 1.2.1. Contextualización

Un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) revela que cada año, en el mundo 1,6 millones de enfermedades se atribuyen al trabajo. Las consecuencias del estrés se encuentran entre las primeras causas de enfermedades, generado por las demandas dentro de una empresa sobre el colaborador. Las dos consecuencias inmediatas son el agotamiento y las actitudes defensivas. Ante ese escenario, la persona prefiere ausentarse del trabajo, impactando en la productividad corporativa, o en los casos más complicados, ocasionan fatiga crónica por trabajo (OIT, 2016).

Por otro lado, los constantes cambios a los que está sujeto el panorama laboral actual se han traducido en un incremento de la competencia y de las exigencias para las organizaciones. Según el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2016), el 59 % de los colaboradores en España, sufre algún tipo de estrés en el trabajo. Esta situación puede generar altos niveles de presión entre sus miembros al convertirse en parte de la cotidianidad laboral de estos profesionales y propiciar en ellos la aparición de patologías como el estrés, depresión, insomnio o adicción al trabajo. Trastornos en los que el factor emocional o psicológico juega un papel determinante.

Según un estudio de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (2016), el 28 % de los colaboradores europeos se ven envueltos en situaciones de estrés. Esta

circunstancia, puede crear lo que se ha denominado como Síndrome de Burnout o desgaste profesional: fatiga crónica o ineficacia que, según el mismo estudio, sufren un 20% de los colaboradores europeos.

La American Psychological Association (APA, 2016), en estudios realizados y sondeos en Estados Unidos, afirma que la tercera parte de la población en los Estados Unidos vive en un estado de estrés extremo, mientras que cerca de la mitad (48 por ciento) considera que su estrés ha aumentado en los últimos cinco años. El estrés está afectando significativamente a las personas, contribuyendo al surgimiento de problemas de salud, relaciones deficientes y pérdida de productividad laboral, según los resultados de sus estudios.

En el mundo actual es evidente la influencia del estrés en la vida de las personas. Muchos seres humanos se manejan bajo situaciones de presión, pero más allá de sus límites y su equilibrio emocional, llegan a experimentar afectaciones a su sistema inmunológico, que genera efectos negativos como ansiedad, trastornos de sueño, cansancio mental y agotamiento generalizado (Piqueras, 2010).

Investigaciones realizadas en América Latina sobre condiciones de trabajo y salud ocupacional, permiten constatar que más del 10% de los encuestados, reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo (Garrigós, 2012).

De igual manera, existen referentes en varios países sobre las afectaciones generadas por el estrés laboral, como es el caso de una investigación realizada en Argentina (Monte, 2010) que demostró que un 26.7% de los colaboradores encuestados de un total de 100 colaboradores, reportaron estrés mental debido a lo que ellos consideraron una excesiva presión laboral que incidió negativamente sobre el desempeño laboral. En Brasil, un estudio que evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales, reveló que el 14 % de los servicios de salud utilizados por año están relacionados con enfermedades mentales (Real, 2011). Por otro lado, una encuesta realizada en Chile en el 2011 reveló que el 27.9% de los colaboradores y el 13,8 % de los colaboradores, reportaron estrés y depresión en sus empresas (Salto, 2011).

Es indispensable profundizar en el tema del estrés, mayormente en el ámbito laboral, al considerar que es una de las causas que incide en el desempeño y rendimiento de los colaboradores, así como en el clima organizacional. La calidad de vida laboral disminuye ante niveles altos de estrés, por lo que la búsqueda de alternativas que contrarresten esta enfermedad, es una tarea inmediata para diferentes organizaciones.

La presente investigación se orienta precisamente, al análisis y diagnóstico de los factores estresores, cómo estos afectan a los colaboradores, cómo actuar ante ellos para contrarrestar sus efectos y prevenir los diferentes problemas a nivel de la salud de los mismos, como es el caso del estrés laboral, objeto de estudio. La salud ocupacional en los colaboradores, sin duda alguna, es un factor de éxito para toda empresa por lo que preservarla y cuidarla requiere del control de los factores intervinientes generadores de estrés, que limitan la capacidad de trabajo y el bienestar laboral.

Sin duda alguna, los cambios del entorno social, económico y cultural que acontecen en los momentos actuales, han originado riesgos sicosociales en el ámbito laboral que inciden directamente en la salud y en la calidad de vida laboral, al incrementar el estrés en los colaboradores. Es por ello, que para investigadores como (Gil – Monte, 2010), al ser los factores sicosociales desfavorables, con condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés, se determinan los factores de riesgo sicosocial, siendo estos, fuente de estrés laboral o estresores, deteriorando la salud de las personas. Las condiciones de trabajo pueden tener una incidencia significativa en la generación de este tipo de riesgos en la seguridad y salud del colaborador, como es el caso del estrés laboral, factor determinado por la intensificación del trabajo, la presión laboral, por la necesidad de que en muchos casos, los seres humanos deben manejar cantidades de información cada vez mayores, a mayor presión en el trabajo, así como altas exigencias emocionales, acoso laboral, psicológico lo que ocasiona también, un desequilibrio entre la vida personal y laboral.

Una de las dificultades que afecta en el desempeño laboral, es la presión laboral, que genera estrés, afecciones en el estado emocional, dolores musculares, malestar estomacal, perjudicando en el

cumplimiento de funciones, promoviendo inestabilidad, despido masivo de personal, entre otros (Piqueras, 2010).

A nivel nacional, en Ecuador, varias instituciones como el Ministerio del Trabajo donde funciona la Dirección de Riesgos Laborales, han implementado normativas legales, reglamentos y resoluciones, con el objetivo de minimizar los riesgos sicosociales sobre todo por problemas de estrés laboral. Sin embargo, es evidente que la problemática no se ha podido erradicar y cada día se observan casos de enfermedades profesionales con origen sicosocial (MDT, 2016).

El Consejo de la Judicatura de la provincia de Cotopaxi, ubicada en el cantón Latacunga, es el órgano de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial, mediante la definición y ejecución de las políticas para el mejoramiento y modernización del Sistema Judicial. Por ende, los profesionales que integran el equipo de trabajo de la empresa, trabajan bajo presión, con altos niveles de estrés si se considera que cada vez más, existe mayor demanda de tareas, responsabilidades, designación de funciones y siempre con mayores acortamientos de tiempos para la entrega y ejecución de las responsabilidades asignadas, constatándose en el estudio exploratorio inicial, que durante el año 2016, existen registros de tratamientos médicos de los colaboradores por malestares relacionados con cefalea, gastritis, ansiedad, problemas de columna y cervical por el elevado número de horas que suelen trabajar sin períodos intermedios de descanso, así como insomnio, reconocen que se les dificultan las horas de sueño y el descanso en la noche; la sobrecarga de tareas así como las sanciones y medidas coactivas, ha originado estos síntomas que cada vez más afectan la salud y calidad de vida laboral de los integrantes de la empresa (Altamirano, 2017).

Desde mediados del año 2016, se comenzaron a observar en la institución, problemas con la asistencia y puntualidad de los colaboradores, ausentismo, conflictos entre los equipos de trabajo y niveles altos de ansiedad y estrés en los colaboradores que ocasionan su mal humor, predisposición negativa a la conciliación y al trabajo en equipo. En rendimiento laboral ha disminuido y se observan, falencias en la información entregada por lo que se hace necesario que la entidad de seguimiento y genere alternativas de mejora ante los problemas existentes por la presión laboral y los efectos mayores que ha tenido, que es el estrés laboral (Altamirano, 2017).

Los problemas físicos y psíquicos solamente se manifiestan cuando las personas están sometidas a situaciones de estrés demasiado intensas o prolongadas. En este caso, no serán suficientes los sistemas fisiológicos y psicológicos que la naturaleza ha dado a cada persona para poder recuperar una situación de equilibrio y será indispensable compensar el agotamiento por medio de reposo, tranquilidad y recuperación de la energía. Además, se considera que la persona se enfrenta a casos de estrés negativo, que se denomina distrés utilizándose mayormente en el lenguaje coloquial, el término estrés, utilizado para indicar una situación de malestar y tensión: estar estresado se asocia normalmente a trastornos como ansiedad, insomnio, irritabilidad, cansancio, depresión, mencionados anteriormente, información analizada por la autora desde el análisis de los criterios de los colaboradores de la Corte de Justicia, unidad de observación (Altamirano, 2017).

A nivel mundial, en España, existen investigaciones en torno a indicadores de rendimiento laboral asociados al desempeño laboral. Según Alles (2002), una de las funciones y responsabilidades principales de los directivos a todos los niveles, es la de gestionar el talento humano subordinado, formando un equipo de trabajo capaz, que permita dar cumplimiento a los objetivos siguientes:

Determinar y comunicar al colaborador la forma y medida en que está desempeñando su actividad laboral, concentrándose en la evaluación del cumplimiento de los objetivos o resultados concretos que se esperan del puesto de trabajo que ocupa. Ello implica, no solo identificar las deficiencias e insuficiencias relacionadas con su aptitud y actitud, planificar o acordar mejoras continuas para influir en su futuro, en el esfuerzo e incremento de su competitividad, sino también reconocerle el aporte que realiza a la organización en la cual se desarrolla.

Estudios realizados en América Latina, en cuanto al desempeño laboral afirman que constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de gestión del talento humano. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los colaboradores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales. Para el caso de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia, donde se realizó el estudio, la evaluación es importante en cuanto al cumplimiento de las funciones y

responsabilidades por parte del personal administrativo contratado. Asociado al desempeño de los colaboradores, la estabilidad es un elemento importante que le brinda al colaborador la certeza de su permanencia dentro de la organización y sin lugar a dudas, esta repercute significativamente en el desempeño y por consiguiente se ve reflejada en la producción y éxito de las instituciones. (Pedraza, 2010).

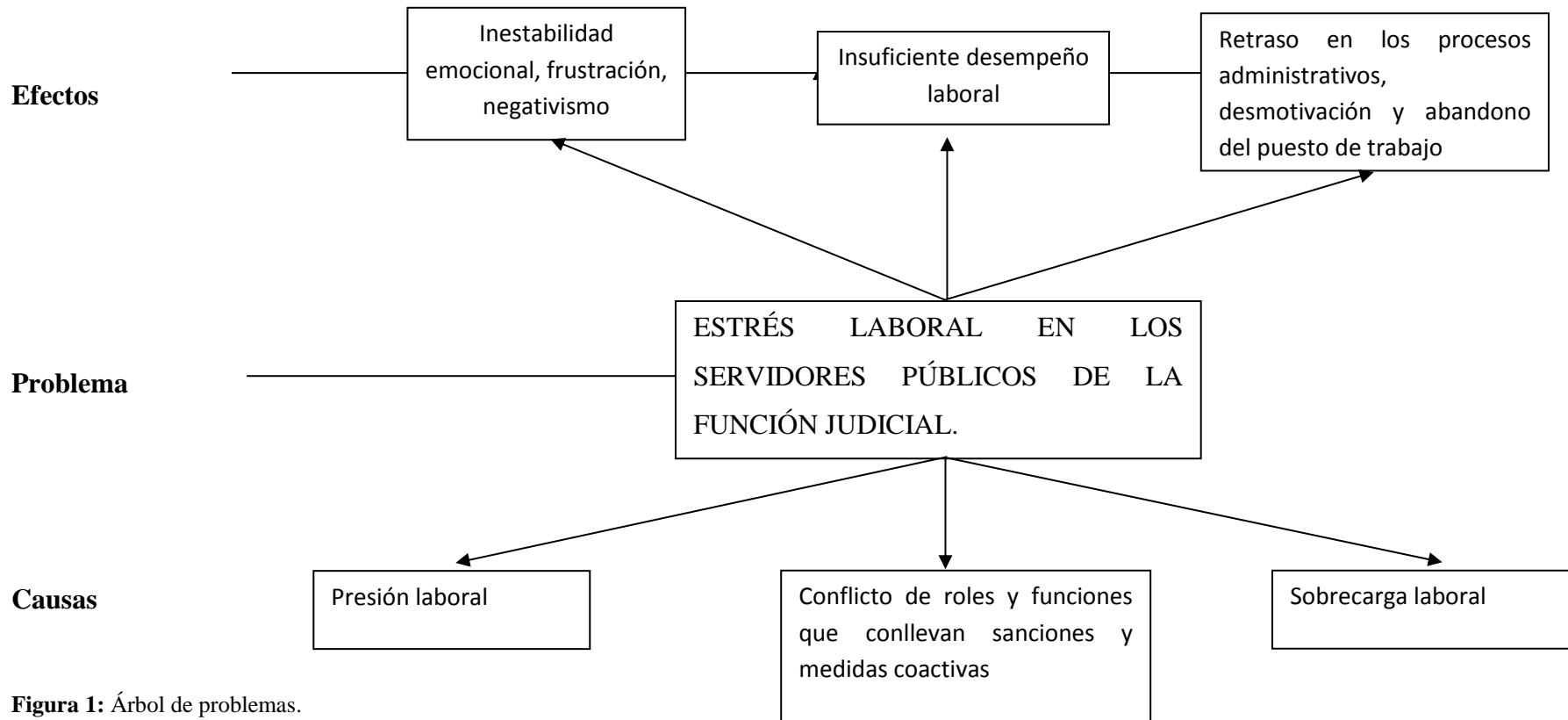
Para el caso de la Universidad del Zulia, específicamente para el personal administrativo contratado, se determinó insatisfacción y desmotivación ante la remuneración percibida por este personal y la notoria presencia de inestabilidad laboral que circunda a la institución universitaria, lo que les permitió concluir que se registra una situación problemática que atenta contra la organización y su buen funcionamiento; y que debe ser solventada en el mediano y largo plazo para no perjudicar el desarrollo de la universidad (Pedraza, 2010).

En Ecuador, un estudio realizado por la Universidad Técnica de Ambato en la Cooperativa Chibuleo en el año 2015, obtuvo como resultados, que el nivel emocional de los colaboradores refleja notoriamente la despreocupación por el aspecto humano generando de esta manera, un alto nivel de estrés. La poca preocupación por el clima organizacional en la institución es notoria en la medida que más del 80 % de los colaboradores expresa su descontento en este aspecto, razón por la cual no se sienten identificados con la organización y el estar en ella significa solo un cumplimiento de un deber y no la necesidad de desarrollo y bienestar que debe tener el talento humano para ser altamente productivo.

Los resultados de la encuesta aplicada, confirman la existencia del estrés, aunque en diferente grado, en todos los colaboradores. Además, el estudio confirma que el estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo según el criterio del 90% (36 personas) de encuestados, los cuales afirman que la incidencia es significativamente alta (Real, 2015).

**Figura 1: Relación Causa – efecto del problema central de investigación**

**Tema:                    ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL AÑO 2017.**



**Figura 1:** Árbol de problemas.

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos.

### **1.2.2 Análisis Crítico**

Los riesgos psicosociales están relacionados a varios factores ya sean propios y/o ajenos al colaborador implicado, que causan cierto malestar o riesgo, además de causar daños a la salud física y psíquica a la persona. El estrés laboral es causado por la presión laboral perjudicando el desempeño laboral, así como repercute negativamente en la seguridad, valoración y cumplimiento de funciones.

La presión laboral de igual manera, genera inestabilidad emocional, frustración y negativismo en los colaboradores, limitando su motivación y habilidades para tomar decisiones confiables, además de afectar las relaciones interpersonales y por ende, el clima organizacional.

El estrés laboral, se puede manifestar en la medida que los colaboradores realicen una serie de actividades, funciones, tareas, bajo presión y sobre todo, ante la posibilidad de medidas coactivas y sanciones. En un sentido estricto, sería el caso de aquel que se ve incapaz de satisfacer todas sus exigencias laborales. En la mayoría de los casos, los colaboradores presentan estrés laboral en la Corte de Justicia, ya sea por la cantidad de tareas a cumplir o por el exceso de trabajo de una sola tarea que desgasta física y mentalmente al colaborador, más aún, las amenazas y sanciones.

El conflicto de roles, por otro lado, se presenta cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo. La situación de conflicto de rol puede originarse porque el colaborador percibe que una o más personas o grupos de la organización, con quienes está vinculado (dentro de un sistema de roles), tienen expectativas divergentes sobre qué ha de hacer y/o cómo ha de conducirse, que son incompatibles entre sí o bien con la realización del trabajo. Estos conflictos generan desgaste físico y mental ya sea por la incompatibilidad de actividades de una sola tarea ya que requiere mayor fuerza física y mental por parte de todos.

Otra causa existente en la institución es la sobrecarga laboral lo que provoca retraso en los procesos administrativos, desmotivación y abandono del puesto de trabajo en algunos casos, por las exigencias laborales y el número significativo de funciones asignadas a cada colaborador.



### **1.2.3 Prognosis**

En caso de continuar y no dar solución a los Riesgo Psicosociales, estos podrían llegar a ser un verdadero problema institucional. Al no ser identificados, evaluados y tratados a tiempo pueden derivar en graves complicaciones no solo en la salud física sino en la salud psíquica de cada colaborador que se encuentre expuesto a este tipo de riesgos.

La falta de atención y prevención del estrés laboral, además de causar pérdidas en el sentido monetario, clientes, causa pérdidas o bajas en el más valioso de los recursos organizacionales, que es el talento humano.

La gravedad y el nivel de estrés, dependerá de diferentes factores, como la intensidad de la situación, el tiempo de exposición y la propia vulnerabilidad de la persona afectada, atendiendo a su situación y características personales. Como es obvio, los estados de deterioro de la salud más graves y los que más secuelas dejan son aquellos que implican conductas agresoras o violentas. El estrés es factor desencadenante de violencia, presentándose somatizaciones físicas: migrañas, dolores musculares, enfermedades cardiovasculares, fatiga crónica, trastornos digestivos; y algunas somatizaciones psicológicas: frustraciones, culpabilidad, irritabilidad, ansiedad, trastornos cognitivos, trastornos de conducta, falta de motivación, neurosis (Monte, 2015).

La investigación tiene gran nivel de importancia dentro de la temática de la gestión del Talento Humano, con el fin de prevenir y controlar riesgos y enfermedades que se puedan producir dentro del trabajo y a consecuencia de la presión laboral.

### **1.2.4 Formulación del problema**

¿Cómo se relaciona el estrés laboral con el desempeño laboral en los servidores públicos de la Función Judicial?

### **1.2.5 Interrogantes de la investigación**

- ¿Qué grado de estrés laboral presentan los servidores públicos de la Función Judicial de la provincia de Cotopaxi?

- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los servidores públicos de la Función Judicial de la provincia de Cotopaxi?
- ¿Existen alternativas para mitigar el estrés laboral producido por la presión laboral en los servidores públicos de la Función Judicial de la provincia de Cotopaxi?

### **1.2.6 Delimitación de la investigación**

**Campo:** Seguridad y salud ocupacional

**Área:** Riesgos laborales

**Aspecto:** Riesgos psicosociales

#### **Delimitación espacial**

La investigación se realizó en los espacios físicos del Consejo de la Judicatura de la provincia de Cotopaxi, ubicado en la ciudad de Latacunga.

#### **Delimitación temporal**

La investigación tuvo lugar en el segundo semestre del año 2017.

#### **Unidades de observación**

92 servidores públicos que se encuentran bajo presión laboral, ante las posibles sanciones y medidas coactivas en su desempeño laboral.

### **1.3 Justificación**

La investigación de los riesgos psicosociales, en el caso particular, del estrés laboral, es de gran interés colectivo, debido a que el principal y más valioso capital que una empresa o institución pública posee son sus colaboradores, quienes son los encargados de producir resultados y reflejarlos en términos de eficiencia y en indicadores económicos de crecimiento. Pocas son las instituciones que conocen y toman medidas sobre los factores de riesgo psicosociales y las consecuencias que estas generan, siendo estas instituciones las líderes indiscutibles en el mercado competitivo nacional e internacional.

Es importante el estudio de los riesgos psicosociales en la institución, ya que su finalidad es evaluar, prevenir y tratar las consecuencias que estos generen en el estado físico y psíquico de los colaboradores, además de la relación que existe con la motivación, confort y desempeño en cada uno de los colaboradores. Se sabe que un colaborador motivado produce mucho más que un colaborador sin motivación.

En la actualidad, el tema a investigar es poco conocido por las mayorías de instituciones públicas de la ciudad de Latacunga. Por tal motivo, existe la factibilidad para realizar la investigación porque se puede acceder a la información, bibliografía especializada, recursos tecnológicos y económicos necesarios y el tiempo para culminar con el trabajo de investigación, además con la apertura por parte de los funcionarios del Consejo de la Judicatura de la provincia Cotopaxi, para realizar el presente trabajo investigativo y detectar quienes sufran de las consecuencias de estar sometidos constantemente a estrés laboral.

La utilidad teórica - práctica se enfoca a que es una investigación que sirve como documento bibliográfico y práctico como guía para la realización e implementación de la gestión preventiva de seguridad y salud ocupacional desde estrategias para contrarrestar las incidencias del estrés laboral.

Los beneficiarios de esta investigación son todas las personas que se encuentren expuestas a los riesgos psicosociales, en este caso, estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral; funcionarios miembros del Consejo de la Judicatura.

## **1.4 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la incidencia del estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Función Judicial.

## **Objetivos Específicos**

- Determinar el grado de estrés laboral en los servidores públicos de la Función Judicial.
- Medir el nivel de desempeño laboral en los servidores públicos de la Función Judicial.
- Proponer estrategias preventivas para la disminución del estrés laboral en la Función Judicial.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos

Realizando una revisión por los repositorios digitales de las universidades que ofertan la carrera de psicología industrial, se encuentra que en la Universidad Central del Ecuador se realizó una investigación en la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores en la ciudad de Quito, en 200 colaboradores encontrando que los aspectos que más influyen en el desempeño laboral, son el cansancio, la desrealización y despersonalización (Pérez, 2015). Su conclusión principal, es que, dentro de esta cartera de Estado, específicamente en la Dirección de Recursos Humanos, existe la presencia de los factores que causan estrés laboral, dichos datos fueron recolectados y validados mediante un test orientado a la evaluación del estrés laboral.

En la Universidad Central, de igual manera, se realizó una investigación en el área de cajas del Banco Pacífico, en la ciudad de Quito; donde se consideró el análisis y manejo del estrés provocado por la presión laboral, siendo los factores sicosociales que están causando el estrés laboral como exceso de trabajo, tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio, ausencia de una descripción clara del trabajo, falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral; no tener oportunidad de exponer las quejas, responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones; así como superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan, inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición laboral, posibilidad de que un pequeño error tenga consecuencias económicas serias, cualquier combinación de los factores anteriores (Castillo, 2014).

En la Universidad Técnica de Ambato se realizó una investigación en torno a la presión laboral y su repercusión en el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, donde se constató que no se tiene clara la concepción del proceso laboral, no se concientiza lo que es trabajo en

equipo, lo que es identificar un problema para solucionarlo de la mejor manera; no existe distribución equitativa de trabajo y finalmente, no se aprovechan las capacidades individuales de cada uno de los miembros en beneficio de la institución (Salto, 2015).

En la Universidad Técnica de Ambato también se realizó un trabajo investigativo con los colaboradores del sector operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S. A., provincia de Tungurahua, donde se obtuvo en el estudio un nivel moderado de estrés laboral; que consta del análisis de la dimensión cansancio emocional, un nivel bajo en la subescala de despersonalización y un nivel medio en la dimensión de realización personal, que se refleja en el deterioro de las relaciones interpersonales, en cuanto a encontrarse medianamente exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo (Cepeda, 2014).

En cuanto a bibliografía especializada y actualizada que sirve como base teórica científica de la investigación, se menciona a: “15 Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales” cuyo autor es José Cortez (2014) así como la investigación “Higiene Industrial – Manual para la formación de especialistas”, cuyo autor es Faustino Menéndez (2013), lo que evidencia que existen investigaciones de referencia, sin embargo, aún es evidente el déficit teórico del análisis del estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de colaboradores de instituciones públicas y privadas, por lo que la presente investigación constituye un aporte teórico conceptual a la temática antes mencionada.

Se ha podido observar que el estrés laboral está causado por inestabilidad laboral, dificultades en el clima organizacional, sobrecarga de trabajo, ambigüedad de roles y que estos afectan el desempeño laboral y la productividad (Vivanco, 2007), mayormente también cuando existe en el colaborador fatiga. La fatiga en todas sus dimensiones, aparece como el signo más evidente de que el hombre se encuentra trabajando al límite de sus capacidades. Los colaboradores la perciben como una falta de energía o motivación. Debido a que la fatiga puede ser una respuesta normal al esfuerzo físico o mental, el cuerpo humano cuenta con mecanismos fisiológicos para recuperarse. Pero, al estar sometidos a largas jornadas de trabajo, disminuye la cantidad de tiempo colaborador en dormir, reduciendo los efectos del sueño en la recuperación, afectándose importantes procesos

fisiológicos como la regulación de la presión arterial, la secreción de hormonas y la actividad del sistema nervioso simpático (Moretti, 2015).

Llama la atención los efectos que las condiciones adversas del trabajo tienen sobre los sistemas cardiovascular, músculo-esquelético, endocrino, gastrointestinal, así como su incidencia en la diabetes tipo II, en los desórdenes del sueño, las disrupciones en la relación trabajo-familia y en trastornos como depresión, ansiedad y alteraciones psiquiátricas menores. Se observa un marcado interés de los investigadores de varios países en probar los modelos teóricos con mayor capacidad explicativa del fenómeno, como el dcs (demanda / control- soporte social), de R. Karasek, y el der (desequilibrio esfuerzo / recompensa), de Johannes Siegrist (Vieco, 2014).

El trabajo es la actividad más común a todos los habitantes del planeta y la mayor fuente de desarrollo y bienestar económico, personal y social en cualquier comunidad. No obstante, en el contexto laboral se originan múltiples factores de riesgo para la salud biopsicosocial del individuo y su entorno. Desde los años 80, hay preocupación internacional sobre los riesgos biopsicosociales de origen laboral que generan incapacidades, ausentismo, enfermedades crónicas, pensiones por invalidez, accidentes fatales y no fatales (Vieco, 2014).

La exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de ausentismo laboral por motivos de salud y se ha relacionado muy especialmente con problemas médicos altamente prevalentes, como las enfermedades cardiovasculares. La combinación de altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo o con pocas compensaciones, y que derivan en alta tensión (job strain), doblan el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular, que constituye la principal causa de muerte en varios países de Europa y América. En su conjunto, entre el 25% y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular son atribuibles a condiciones adversas de tipo psicosocial de origen laboral (Gómez, 2012).

## **2.2 Fundamentación filosófica**

La presente investigación está basada en el paradigma crítico –propositivo, en la medida que realiza la interpretación, comprensión y explicación de la relación entre estrés laboral y

desempeño; crítico porque realiza un análisis y cuestionamiento en torno a los factores sicosociales como el estrés laboral y cómo incide en el desempeño laboral de los colaboradores; propositivo, al establecerse alternativas de solución, para mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los colaboradores considerando la necesidad de una óptima planificación y distribución de carga laboral y medidas de control, hacia el logro de una calidad de vida laboral.

Esta investigación se fundamenta principalmente en el paradigma crítico – propositivo, en vista de que se está estudiando una realidad problemática existente en la cual se analizan y proponen alternativas de solución con el propósito de mejorar la gestión que se realiza en la institución siendo los colaboradores los principales beneficiarios. La investigación crítica –propositivo se enfoca hacia el cambio, ya que la constante evolución del entorno, obliga a cada institución a estar en un constante período de transformación, creando estrategias para el control y evaluación de determinadas áreas dentro de una institución pública, pero cada vez se irán creando nuevas técnicas y procedimientos de acuerdo a la necesidad y al problema que la empresa que se ve sujeta por el cambio persistente del entorno.

### **2.3 Fundamentación legal**

La presente investigación se sustenta en una estructura legal contemplada en: la Constitución del Ecuador, el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo, el Código de Trabajo y en base a Decretos Ejecutivos.

El artículo de la Constitución del Ecuador 2008, Título II, Derechos, Capítulo segundo, Derechos del Buen Vivir, Sección Octava, Trabajo y Seguridad Social, menciona lo siguiente: “Art. 33. El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas colaboradoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.”

El artículo de la Constitución del Ecuador 2008, capítulo sexto, sección tercera de las Formas de Trabajo y su retribución, artículo 326, numeral 5, indica “Toda persona tendrá derecho a



desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio que garantice su salud, integridad, higiene y bienestar”.

El artículo de la Constitución del Ecuador 2008, Título VII, Régimen del Buen Vivir, Capítulo primero, Inclusión y Equidad, Sección Tercera, Seguridad Social, menciona lo siguiente: “Art. 369.-El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud.”

Del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Capítulo I, Disposiciones Generales, Artículo 1, Literal h, Apéndice iv, menciona lo siguiente: “Artículo 1.- A los fines de esta Decisión, las expresiones que se indican a continuación tendrán los significados que para cada una de ellas se señalan: h) Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los colaboradores. Quedan específicamente incluidos en esta definición: iv. La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales.”

Del Código de Trabajo ecuatoriano, Capítulo III, De los efectos del contrato de trabajo, Artículo 38, menciona lo siguiente: “Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo. - Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del colaborador y cuando, a consecuencia de ellos, el colaborador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.”

Decisión 584, literales d y e, artículo 11: d) Programar la sustitución progresiva y con la brevedad posible de los procedimientos, técnica, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor o ningún riesgo para el colaborador. e) Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los colaboradores.

Decisión 584, último párrafo del literal k, artículo 11: “El plan integral de prevención de riesgos deberá ser revisado y actualizado periódicamente con la participación de colaboradores y colaboradores, en todo caso, siempre que las condiciones laborales se modifiquen.”

Resolución 957, literal a), artículo 11: “Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las políticas, planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.”

Resolución 957, literal f), artículo 5: “Participar en el desarrollo de programas para el mejoramiento de las prácticas de trabajo, así como en las pruebas y la evaluación de nuevos equipos, en relación con la salud.

Ley de Seguridad Social, título VII, artículo 155, indica “El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al colaborador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida de rehabilitación física, mental y la reinserción laboral”.

El decreto Ejecutivo 2393, según el artículo 11 Las Obligaciones de los colaboradores, numeral 2, expresa “Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los colaboradores en los lugares de trabajo de su responsabilidad”

Además, se utilizarán los artículos del 359 al 364 del Código de Trabajo ecuatoriano, Capítulos II y III, De los Accidentes y de las Enfermedades Profesionales, respectivamente.

Código de Trabajo, capítulo V, artículo 410, indica “Los colaboradores están obligados a otorgar a sus colaboradores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los colaboradores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el colaborador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.”

Del Decreto Ejecutivo 2393 (ECUADOR) reglamento de Seguridad y Salud de los colaboradores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo en todos sus artículos.

## **2.4 Fundamentación tecnológica**

En la actualidad el riesgo psicosocial se apoya en el creciente mundo de la tecnología al utilizar software, test psicológicos, herramientas y otros, que facilitan el desarrollo de esta ciencia en el medio laboral, ayudando a prevenir el desarrollo de somatizaciones físicas y psicológicas y así tener confort laboral.

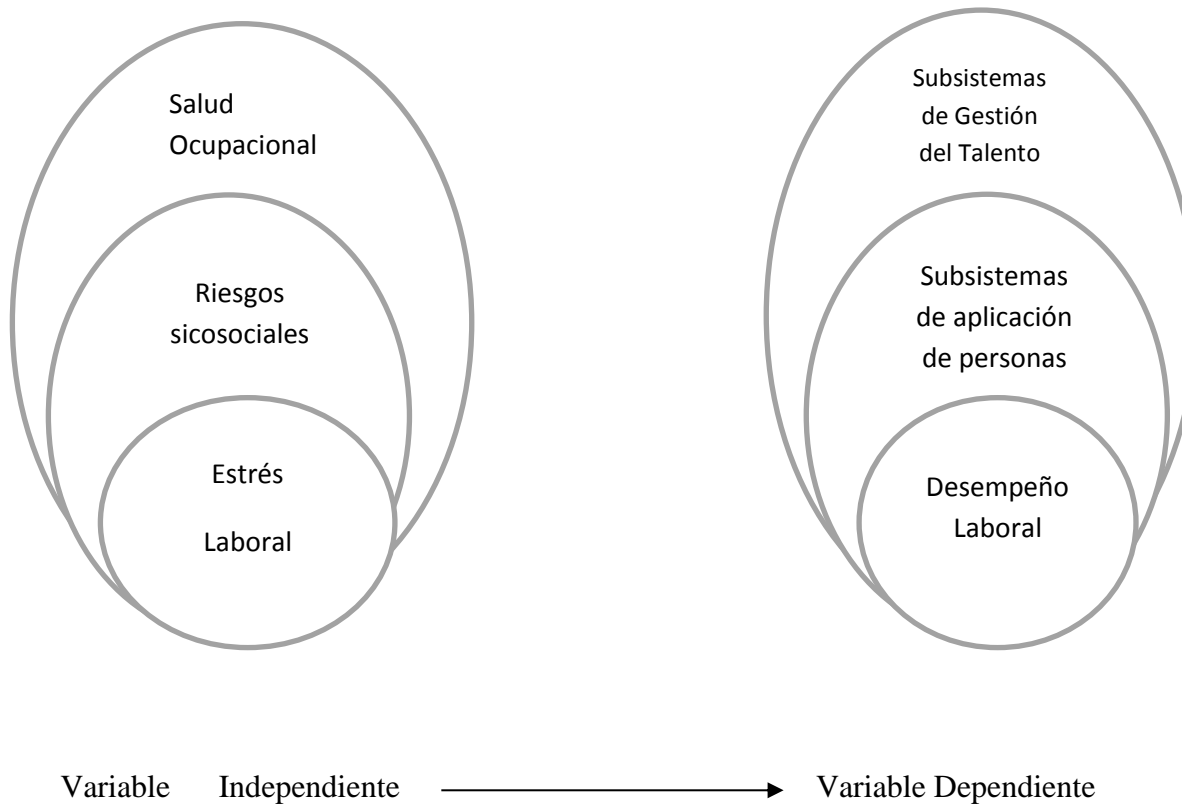
## **2.5 Fundamentación teórica**

En su teoría bifactorial Herzberg, refiere que existen dos factores que conllevan a la satisfacción e insatisfacción dentro del trabajo estos factores son:

En factor motivacional también conocido como factores intrínsecos que se encuentra relacionado estrechamente con el éxito, el reconocimiento la motivación y la responsabilidad del colaborador al momento de desempeñar sus actividades o en el trabajo. Estos factores involucran los sentimientos que poseen los colaboradores en relación al desarrollo personal, al reconocimiento laboral, a la autorrealización, al crecimiento y la responsabilidad en el puesto de trabajo. (Chiavenato, 2010)

El factor higiénico también conocido como factor extrínseco que se encuentra relacionado directamente con la insatisfacción laboral en estos factores se pueden enumerar ciertos elementos como las políticas organizacionales, la dirección y la supervisión de los procesos, las relaciones entre colaboradores y, las condiciones de trabajo. Estos factores al estar relacionados directamente con el ambiente de trabajo abarcan las condiciones en las que se desempeñan, por tanto, aquí se puede ubicar al estrés laboral el cual abarca también los factores citados en primera instancia. La teoría planteada señala la relación directa que existe entre la satisfacción y la productividad. (Chiavenato, 2010)

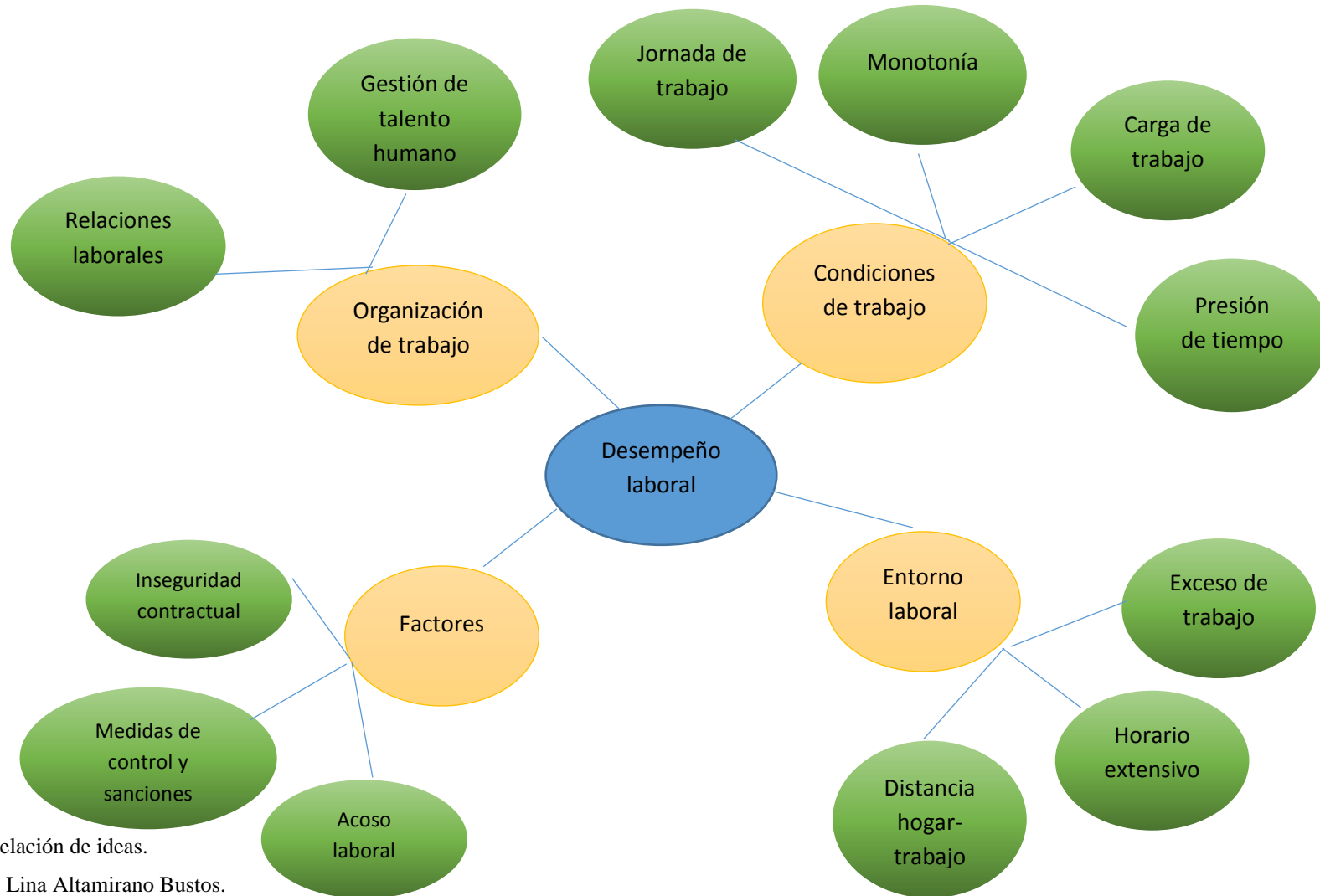
### 2.5.1 Categorías fundamentales



**Figura 2:** Categorías Fundamentales

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos.

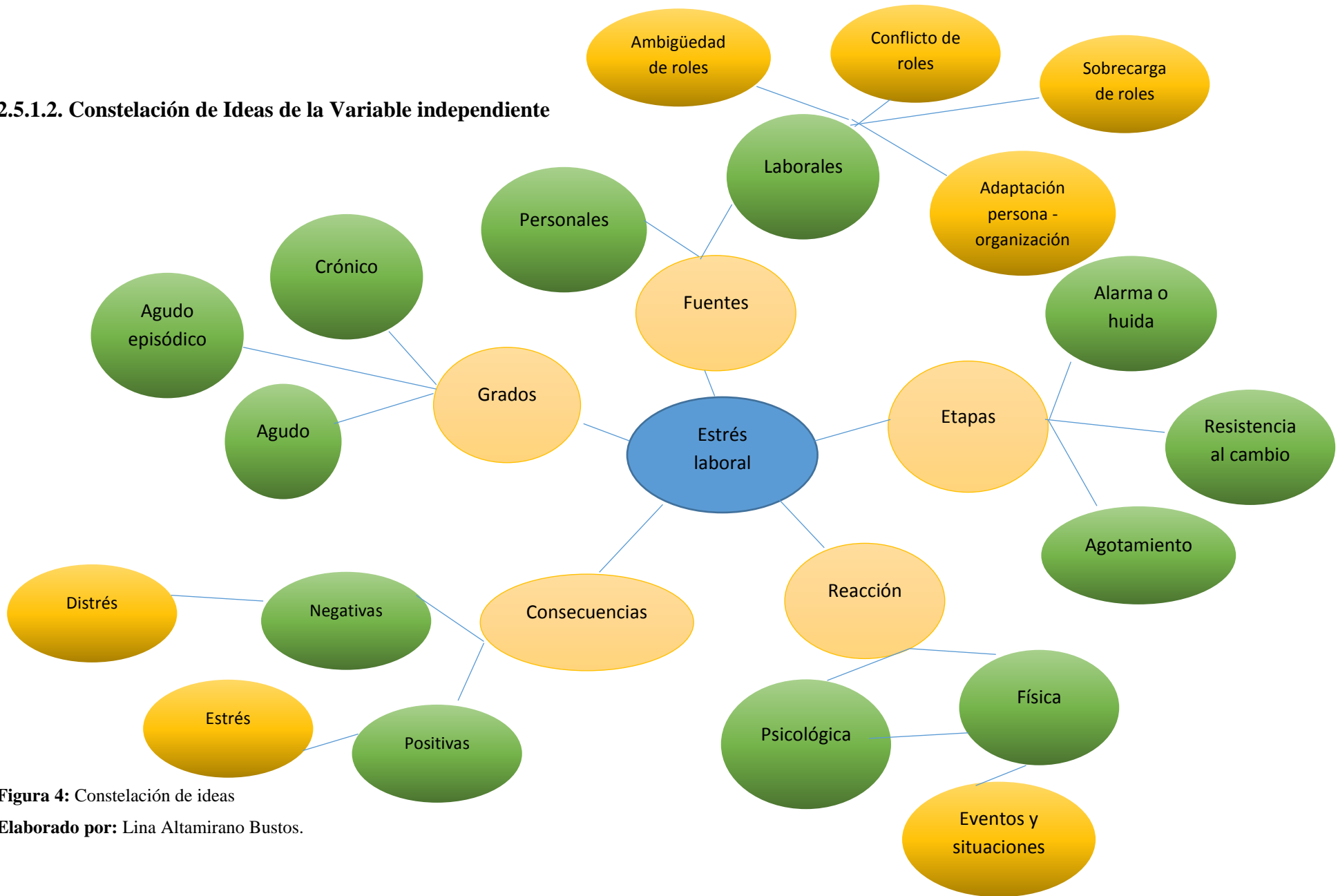
### 2.5.1.1 Constelación de Ideas de la Variable dependiente



**Figura 3:** Constelación de ideas.

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos.

**2.5.1.2. Constelación de Ideas de la Variable independiente**



**Figura 4:** Constelación de ideas  
**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos.

## **2.1.Marco contextual de la variable independiente**

### **ESTRÉS LABORAL**

De acuerdo con autores como Prada (2014), el estrés es una categoría que puede ser entendida como esfuerzo, fatiga, dolor, que, en ocasiones, dificulta la comprensión en su totalidad, además de asociarse a fenómenos físicos como presión, fuerza y distorsión, aplicándolo a estructuras fabricadas por el ser humano, sobre todo en función del ámbito laboral.

De acuerdo con la Universidad Nacional Autónoma de México (2014), las investigaciones de la psicología han puesto de relieve que las respuestas de los individuos ante las situaciones estresantes van mucho más allá que la simple sobre activación biológica del organismo, y que son muy variados los mecanismos que se emplean para tratar de manejar y contrarrestar las situaciones de estrés. Esta particularidad humana, se aprecia en el hecho, por ejemplo, una misma situación laboral puede generar una serie de reacciones distintas en personas que comparten características similares.

Desde estas perspectivas, a juicio de la autora, se puede afirmar que el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el colaborador siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y directivos, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. En este sentido, tiene una notable importancia los aspectos subjetivos de la vida laboral, donde no solo tiene un rol fundamental el colaborador, sino también la calidad del entorno de trabajo, las condiciones y las estructuras con referencia a la organización, hacia la búsqueda de satisfacción, salud y bienestar del colaborador.

### **Síntomas**

El estrés laboral puede originar uno o varios de los siguientes síntomas emocionales:

- Ansiedad.
- Mal Humor.
- Irritabilidad.

- Miedo o temor.
- Inseguridad.
- Dificultades para concentrarse.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Bajo estado de ánimo.

**Los síntomas de estrés más frecuentes son:**

**Cuadro 1. Los síntomas de estrés**

<b>SÍNTOMAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Emociones	Depresión o ansiedad, irritabilidad, miedo, nerviosismo, confusión, fluctuaciones del estado de ánimo.
Pensamientos	Excesivo temor al fracaso, excesiva autocrítica, olvidos, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, pensamientos repetitivos.
Conductas	Risa nerviosa, trato brusco hacia los demás, incremento del consumo de tabaco, alcohol y otras drogas, aumento o disminución del apetito, llantos, rechinar los dientes o apretar las mandíbulas.
Cambios físicos	Tensión muscular, manos frías o sudorosas, insomnio, dolores de cabeza, fatiga, problemas de espalda o cuello, indigestión, respiración agitada, perturbaciones en el sueño, sarpullidos, disfunción sexual (Real, 2015).

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

## **Niveles**

Existen unos parámetros que determinan el nivel de estrés en el que se encuentra una persona:

- Nivel cognitivo: la persona presenta inseguridad y tiene problemas para concentrarse; no encuentra solución a sus problemas por pequeños que sean, y tiene la sensación de haber perdido la memoria.
- Nivel fisiológico: el estrés se puede presentar mediante síntomas físicos como dolores de cabeza, tensión muscular, alteraciones del sueño, fatiga, enfermedades de la piel. El individuo se siente mal, acude al médico, pero sus resultados son normales.



- Nivel motor: la persona tiende a realizar acciones no habituales como llorar, comer compulsivamente, fumar más de lo normal, aparecen tics nerviosos. En definitiva, la persona siente deseos de huir para evitar la situación de estrés (Piqueras, 2012).

### **Nivel fisiológico**

El estrés puede afectar no solo el desempeño de los individuos y, por lo tanto, la productividad organizacional, sino que los mencionados efectos perjudiciales del estrés laboral, pueden repercutir también en el ámbito de la salud de los colaboradores, extendiéndose más allá de la jornada laboral. Este estrés se manifiesta en el plano fisiológico, por ejemplo, por la reactividad del ritmo cardiaco, el incremento de presión sanguínea sistólica y disminución del tono vagal (Landsbergis, 2009). A nivel conductual, los efectos del estrés se manifiestan en tabaquismo, alcoholismo, abuso de drogas, actos antisociales y agresivos, tendencia a los accidentes y errores, problemas de relaciones en el trabajo (Barak, 2008).

La carga de trabajo mental tiene efectos psicológicos, fisiológicos y conductuales a corto, mediano y largo plazo que afectan el desempeño de los sujetos, siendo los siguientes los de mayor impacto: cambios de humor (Bolger, 2009), ansiedad (Kirmeyer & Dougherty, 2009) y activación (Rose, 2008). También hay evidencia de incremento en la presión sanguínea y ritmo cardiaco durante los períodos más demandantes del trabajo diario, como lo reportan en un estudio con paramédicos, (Jamner, 2008) donde además se pudo constatar los efectos en las relaciones interpersonales por cansancio y agotamiento mental y físico. En cuanto a respuestas conductuales, (Conway, 2008) se corrobora que cuando la carga de trabajo es percibida como alta, los colaboradores incurren en conductas insanas que tienden a incrementar su activación, tales como fumar y beber café, comer en exceso o consumir bebidas alcohólicas.

### **Causas**

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral.

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas, pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el colaborador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva (Peiró, 2010).

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del colaborador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso (Real, 2015).

Cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del colaborador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Cuanto mayor sea el apoyo que el colaborador reciba de los demás en su trabajo o en relación con este, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral (Real, 2015).

Cuanto mayor sea el control que el colaborador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las decisiones que atañen a su actividad puedan ser, menor es la probabilidad de que sufran estrés laboral, considerando que la dimensión objetiva de la vida laboral, corresponde a aquellas condiciones físicas, al medio ambiente laboral y a condiciones de cada puesto de trabajo, que generan mayor o menor calidad de vida laboral.

Factores o Peligros relacionados al estrés (Peiró, 2010).

La revisión de fuentes bibliográficas y la experiencia de trabajo en la empresa, unidad de observación de la presente investigación, permiten afirmar que los factores relacionados al estrés dependen de lo siguiente:

***Características del Puesto:***

- Tareas monótonas, aburridas y triviales
- Falta de variedad
- Tareas desagradables
- Tareas que producen aversión
- Volumen y ritmo de trabajo
- Exceso o escasez de trabajo
- Trabajos con plazos muy estrictos
- Horario de trabajo
- Horarios de trabajo estrictos e inflexibles
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal
- Horarios de trabajo imprevisibles

- Sistemas de turnos mal concebidos

### ***Participación y Control***

- Falta de participación en la toma de decisiones
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral)

### ***Contexto laboral***

- Perspectivas profesionales, estatus y salario
- Inseguridad laboral
- Falta de perspectivas de promoción profesional
- Promoción excesiva o insuficiente
- Actividad poco valorada socialmente
- Remuneración por trabajo extra
- Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claro
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto

### ***Papel en la entidad***

- Papel indefinido
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto
- Tener a cargo a otras personas
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas

### ***Relaciones interpersonales***

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo
- Malas relaciones con los compañeros
- Intimidación, acoso y violencia
- Trabajo aislado o en solitario
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas

### ***Cultura institucional***

- Mala comunicación
- Liderazgo inadecuado

- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad
- Relación entre la vida familiar y la vida laboral
- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
- Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales

**Cuadro 2. Métodos para medir el estrés**

<b>MÉTODOS PARA MEDIR EL ESTRÉS (1974-1995)</b>			
<b>INSTRUMENTO</b>	<b>Variables Contextuales</b>	<b>Variables Individuales</b>	<b>Consecuencias del estrés laboral</b>
SCOPE (Brenghelmann, 1986).	➤ Desencadenantes del estrés	➤ Estrategias equivocadas ➤ Estrategias positivas	➤ Reacciones comportamentales ➤ Reacciones somáticas
Occupational Stress Inventory (Cooper et al., 1988).	➤ Fuentes de estrés.	➤ Locus de Control. ➤ Interpretación de los eventos estresantes.	➤ Satisfacción Laboral ➤ Salud Mental ➤ Respuestas de estrés.
Maslach Burnout Inventory. (Maslach & Jackson, 1986).			➤ Cansancio Emocional ➤ Despersonalización ➤ Falta de realización personal
Work Stress Inventory Scale. (Moos et al., 1974).	➤ Estructura social del puesto de trabajo		
Ways of Coping (Folkman y Lazarus, 1980, 1985).		➤ Estrategias de afrontamiento	
COPE Inventory (Carver et al. 1989).		➤ Estrategias de afrontamiento	
Inventario de Valoración y Afrontamiento (IVA) (Cano Vindel y Miguel-Tobal, 1992)		➤ Valoración (3 tipos) de situación laboral estresante ➤ Estrategias de afrontamiento (6 tipos)	
Cuestionario de Satisfacción Laboral. (Meliá y Peiró, 1989).	➤ Supervisión ➤ Ambiente físico ➤ Prestaciones recibidas		
Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo. (Kompier y Levi, 1995)	➤ Exigencias del trabajo. ➤ Condiciones de empleo ➤ Apoyo del supervisor y de los compañeros	➤ Facultades de decisión ➤ Utilización de las capacitaciones.	

Escala de Apercepción del Estrés. (Fernández Seara, 1992).	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Escala general de estrés</li> <li>➤ Acontecimientos vitales</li> <li>➤ Estrés en ancianos</li> <li>➤ Estrés socio laboral</li> <li>➤ Estrés en la conducción</li> </ul>		
Merín, Cano-Vindel y Miguel-Tobal (1995).			

**Fuente:** Merín, Cano-Vindel y Miguel-Tobal (1995).

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

### **Riesgos psicosociales**

Según autores como González (2010), denomina riesgos psicosociales a los factores provenientes de la organización y de la interacción humana que pueden afectar a la salud del colaborador. El contenido del trabajo, la carga laboral, la capacidad de control sobre la misma tarea, el rol de trabajo, son algunos de los factores psicosociales.

Estos riesgos afectan tanto de manera directa como indirecta a la salud de los colaboradores, los cuales no perciben estos factores, se limitan a trabajar y cumplir con su jornada diaria, pero en este período de tiempo están expuestos a contraer estrés en el desarrollo de sus actividades. De acuerdo con Hellgren y Sverke (2008), el estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es un tema nuevo, aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años, como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual.

Factores psicosociales de riesgo, son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y a las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol, entre otros que inciden negativamente en la salud ocupacional del colaborador.

Se consideran factores psicosociales de riesgo a la sobrecarga laboral, excesivo trabajo bajo presión, liderazgo con fuerte control o débil control, falta de reconocimiento a la labor, tareas

exhaustivas y peligrosas, cambios y reestructuras organizacionales bruscas y sin planificación, no posibilidad de pausas, carga mental alta, entre otros (Moreno, 2013).

Riesgo psicosocial laboral son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud de los colaboradores, física, social o mentalmente. Un clima laboral autoritario y desconsiderado, es un factor psicosocial de riesgo, pero es también el marco propicio para que aparezcan riesgos psicosociales como el abuso, la violencia y el acoso. En este sentido, la prevención comienza al nivel de los factores psicosociales de riesgo.

Es común, que los riesgos psicosociales tengan consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afectaciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas. Un ejemplo claro, es el estrés postraumático, prácticamente inexistente en los factores psicosociales de riesgo, pero nada extraño en los riesgos psicosocial es como las situaciones de violencia, de acoso laboral por sobrecarga, problemas gastrointestinales (gastritis, úlcera, síndrome de colon irritable), cardiovasculares (arritmias, presión arterial alta, infartos de miocardio), mentales (estrés crónico, depresión, ansiedad, alcoholismo, delirios, esquizofrenia) (Moreno, 2013).

### **Salud ocupacional**

De acuerdo con la OMS (2011), la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los colaboradores mediante la prevención y control de enfermedades, accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo.

Es necesario acotar que es el conjunto de actividades asociadas a disciplinas variadas, cuyo objetivo es el mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los colaboradores de todas las profesiones promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo.

Según Peiró (2002), también la salud ocupacional presenta consecuencias a nivel mental y emocional, al incidir en la tensión que se genera en las personas y les ocasiona no dormir bien lo que tendrá como resultado, mal humor, dolor de cabeza, cansancio, mala coordinación de movimientos, menos rendimiento en el trabajo, falta de concentración, entre otras secuelas.

De acuerdo con Velásquez (2008), se habla de los procesos peligrosos a que están expuestos, los obreros, colaboradores y colaboradores y de cómo son diferentes a los que se exponen los colaboradores, resultando una gran diversidad de perfiles de salud enfermedad, los cuales están determinados por las relaciones sociales de producción y por las características y condiciones propias de procesos de trabajo específicos.

Estos procesos de trabajo y relaciones sociales de producción traen consigo un creciente deterioro de las condiciones de salud para los colaboradores, agudizándose aún más por la falta de medidas de promoción y prevención al disminuir la cobertura y deteriorar la calidad de los servicios de salud.

Trabajar es una forma de ser del hombre y una manera de recibir remuneración, aunque pueda significar, también, una posibilidad de adolecer. Entre las dimensiones que caracterizan el ámbito laboral, aquellas relacionadas a la carga horaria, pueden causar agravios a la salud de los colaboradores. Trabajar horas extraordinarias provoca en las personas, una gran variedad de efectos nocivos sobre la capacidad física y mental, incluyendo la ocurrencia de accidentes de trabajo y otras consecuencias. El trabajo realizado de modo excesivo, fue característico en el inicio de la Revolución Industrial, cuando la carga horaria de trabajo semanal variaba de 60 a 80 horas. Sin embargo, en la actualidad, factores como el proceso de globalización, la competitividad aumentada, la búsqueda de mejores condiciones de vida y de acumulación de bienes, característica del sistema capitalista, igualmente llevan a los individuos a trabajar de modo excesivo. Los colaboradores, ante el exceso de horas trabajadas asociadas al ritmo y a la intensidad de la actividad, pueden enfermar gravemente. La muerte o inhabilidad permanente por enfermedades cerebro-vasculares y enfermedades isquémicas del corazón como resultado del exceso de trabajo, son frecuentes en muchos contextos tanto internacional como a nivel nacional (Peiró, 2002).

El exceso de trabajo es considerado como aquel realizado de tal modo, que va más allá de la posibilidad de recuperación del individuo; este hecho puede representar un riesgo, ya que algunas personas pueden exigir mucho de su organismo y presentar dificultades de recuperación. Consecuentemente, un conjunto de síntomas puede sobreponerse al colaborador, acometiéndolo física y mentalmente, incluyendo la disminución de la capacidad de concentración y la somnolencia, considerada como señal precoz de fatiga. Se destaca que esos síntomas pueden progresar mediante lapsos de memoria, confusión, depresión, ansiedad,

problemas cardíacos e incluso síndromes cerebrales orgánicos. Cuando se evidencia fatiga, la persona disminuye la fuerza, la velocidad y la precisión de los movimientos; lo que provoca reducción de la precisión, el exceso de carga mental retarda las respuestas sensoriales, aumentando la irregularidad de las respuestas y la ocurrencia de errores (Weisinger, 2013).

El trabajo en exceso o sobrecarga de trabajo, también llamado de trabajo expandido, puede ser entendido como la situación en que el colaborador aumenta por voluntad propia o por determinación del colaborador la carga horaria, trabajando horas más allá de lo habitual. Significa la expansión de la carga horaria de trabajo, lo que puede ocurrir, por ejemplo, en las jornadas laborales dobles o triples realizadas en ambientes de trabajo iguales, similares o diferentes entre sí, en los horarios extraordinarios realizados en estos ambientes, en el propio domicilio del colaborador o en locales de otros vínculos laborales. La realización de ese exceso, puede implicar sacrificios de horarios de alimentación, ocio, descanso, sueño y de contacto con familiares y amigos (Weisinger, 2015).

Específicamente en el área de la salud, es un hecho que los colaboradores presentan quejas de agravios a la salud física y mental, aparentemente relacionados al trabajo y oriundas de los variados factores de riesgos ocupacionales existentes en los ambientes laborales. Basado en la literatura sobre el tema, los problemas mencionados evidencian la presencia de cansancio físico y mental, pérdida de sueño y de apetito, necesidad de utilizar ansiolíticos y/u otras drogas, adelgazamientos y/o aumento de peso corporal, episodios de llanto, sensación de tristeza, cefaleas, dolores articulares y otros, aparentemente advenidos del trabajo o su exceso (Monte, 2013).

Cambios generados por la globalización y por la apertura económica influenciaron a las personas, la sociedad y las organizaciones, que necesitaron transformar sus estructuras, actividades y procesos para seguir siendo competitivos. Sin embargo, modificaciones en la sociedad y en las relaciones de producción fueron acompañadas de transformaciones en las manifestaciones de sufrimiento y psicopatología de los individuos. En diferentes áreas, trabajar durante muchas horas en ambientes laborales inadecuados puede representar riesgos a la salud de los colaboradores. Entre las mujeres colaboradoras aún existe una interacción mayor entre factores estresantes del trabajo y extra laborales, porque asocian las demandas de trabajo con las demandas sociales y familiares. Es por ello, que se deben crear alternativas para contrarrestar los efectos por sobrecarga laboral.



## **Factores Intraorganizacionales**

Para (Ponce, León, González y Aldrete, 2014), los factores psicosociales laborales Intraorganizacionales que generan en riesgos sicosociales son los siguientes:

- Exigencias: cuantitativas, cognitivas, emocionales sensoriales
- Influencia y desarrollo de habilidades, influencia en el trabajo
- Posibilidades de desarrollo
- Control sobre el tiempo de trabajo
- Sentido del trabajo
- Integración a la empresa
- Apoyo social en la empresa
- Previsibilidad
- Claridad de liderazgo
- Refuerzo
- Relación social
- Sentimiento de grupo
- Compensaciones
- Inseguridad
- Estima

Lo antes expuesto evidencia que se debe prevenir y atender las consecuencias negativas de la incidencia de estos factores, que originan estrés laboral, la generación de espacios de intervención en la medida que estos factores sicosociales poseen la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud de los colaboradores.

## **Factores Extraorganizacionales**

Para (Ponce, León, González y Aldrete, 2014), los factores psicosociales laborales extraorganizacionales son los siguientes:

- Tiempo fuera del trabajo
- Relaciones familiares
- Comunicación y relación interpersonal
- Situación económica del grupo familiar

- Características de la vivienda y de su entorno
- Influencia del entorno extra laboral y sobre el colaborador
- Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Desde estas perspectivas, es evidente, que “los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales y que son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas”. (Ponce, León, González y Aldrete, 2014, p. 3), siendo necesario su control, su prevención y el análisis porque al ser desfavorables para la calidad de vida laboral, se consideran entonces, factores de riesgo sicosocial, partiendo de las condiciones de trabajo, las cuales pueden tener una influencia directa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del colaborador.

### **Ambiente laboral**

El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño y en la productividad del colaborador. El ambiente laboral ha cobrado notoriedad en los momentos actuales, ante los elevados índices de estrés laboral en varias empresas del país y a nivel internacional, que han llevado a los colaboradores a determinar la importancia de tener un adecuado ambiente laboral, pero muchas empresas no sienten ni piensan lo mismo.

Un ambiente laboral inapropiado, puede desde llevar a un colaborador a depresiones, desequilibrio emocional y enfermedades por estrés, por ende, a la disminución de su rendimiento, lo cual resulta económicamente costoso para la empresa.

Las empresas descuidan el ambiente laboral porque consideran que se requiere mucha inversión para algo que no es primordial, pero se equivocan rotundamente, puesto que los costos de un ambiente laboral pésimo harán que el desempeño y productividad de los colaboradores disminuya considerablemente, lo que resultará más costoso que si se hubiera invertido en el mejoramiento del ambiente laboral, sobre todo ante circunstancias comunes en las empresas actuales y es precisamente, la tendencia a que los colaboradores manejen mayor cantidad de información, bajo una mayor presión en el ámbito laboral; fuertes exigencias emocionales que desencadena un desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal.

Para que un colaborador rinda, para que alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas. No basta con que tenga el entrenamiento y las herramientas necesarias. Hace falta también que se sienta cómodo en su trabajo, en el medio, con sus compañeros de trabajo y, sobre todo, con sus jefes o líderes (Monte, 2011).

Desafortunadamente muchas empresas tratan a sus colaboradores como una mercancía más, olvidando que son humanos y que tienen necesidades especiales, necesidades que, si no son satisfechas, no rendirán al 100% como espera la empresa.

Y es que la empresa no debe procurar un ambiente laboral saludable por humanidad, debe hacerlo por objetivos financieros prácticos y tangibles, puesto que así los colaboradores rendirán más y la empresa ganará más dinero.

## **2.2. Marco contextual de la variable dependiente**

### **DESEMPEÑO LABORAL**

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España -INSHT-, la carga de trabajo, se entiende como *“el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el colaborador a lo largo de la jornada laboral”*. No obstante, hay que tener en cuenta que las variables –físicas y mentales- a determinar son diferentes y su valoración se debe realizar de manera independiente (INSHT, 2014).

Los requerimientos físicos suponen la realización de una serie de esfuerzos; así todo trabajo requiere por parte del profesional un consumo de energía, entre más grande sea el esfuerzo solicitado, mayor será la energía empleada. La exigencia física – estática o dinámica- también se reflejaría en inseguridad contractual, violencia, acoso laboral entre otros factores, que pueden favorecer la presencia de lesiones osteo-musculares u otras alteraciones (INSHT, 2014).

La carga mental es un concepto complejo de definir, sin embargo, en esta investigación se opta por la definición de Sebastián y del Hoyo, quien la define desde el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (2013), como la asociación y agrupación de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales, que inciden sobre el colaborador y ejercen una presión sobre él durante su jornada de trabajo, es decir, el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo.

Adicionalmente dentro del proceso de trabajo se debe tener en cuenta la percepción de la información por parte de los profesionales, que está orientado a las señales recibidas y a las órdenes que se deben ejecutar, que se pueden percibir a través de los diferentes sentidos; la interpretación de la misma, que está mediada por la capacidad de reacción y finalmente la toma de decisiones para que la persona pueda ejecutar esa tarea de la mejor manera posible.

### **Presión laboral**

En la actualidad, trabajar bajo presión ha pasado de ser un requisito para determinados puestos a ser considerado como una competencia profesional cada vez más exigida por las empresas. Se trata de sacar más trabajo, mejor y en menos tiempo.

La polivalencia profesional es también una de las razones por las que el trabajo bajo presión se está convirtiendo en una competencia tan requerida.

Sin embargo, existe una alta probabilidad de que la situación derive en desequilibrio físico y emocional, conocido como estrés laboral, para los colaboradores.

Trabajar bajo presión puede optimizar la actividad del individuo y, en consecuencia, aumentar su productividad. No obstante, si la persona no sabe manejar este tipo de situaciones, aumentará su cansancio, generará estrés, y disminuirá su rendimiento.

Para ser un colaborador productivo y con la habilidad para trabajar bajo presión, hay tener en cuenta lo siguiente: planificar, organizar, priorizar y concentrarnos en los asuntos importantes.

- Delegar
- Saber decir que “no”

Por otra parte, manejar de forma efectiva la presión en el trabajo está relacionado también con otras condiciones individuales que ayudan a gestionarla. Algunas de estas cuestiones están relacionadas con hábitos de vida, como pueden ser:

- Ser conscientes de que la salud es primordial
- Dormir mínimo 7 horas diarias
- Realizar deporte

- Disfrutar de vacaciones, desconectando de la oficina
- Ser organizados

Trabajar bajo presión no puede ser nunca sinónimo de estrés; de lo contrario, dejará de ser una competencia para convertirse en un problema para el colaborador, pero también para la empresa. Por eso es importante que los colaboradores sean capaces de cumplir con múltiples tareas en el menor tiempo posible, pero sin descuidar el descanso y la vida personal. (Weisinger, 2013)

### **Cultura organizacional**

Es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización. Por ser un marco de referencia, no atiende cuestiones puntuales, sino que establece las prioridades y preferencias acerca de lo que es esperable por parte de los individuos que la conforman.

A su vez, para Schvarstein (2010) la cultura es un componente activo y movilizador, puede estar o no formalizado y es un sistema que se encuentra en interacción con un sistema más amplio del cual forma parte (la sociedad).

Dentro del concepto de cultura organizacional hay que considerar tanto aquellos aspectos intangibles, tales como el conocimiento o los mismos valores, como aquellos aspectos tangibles propios del sistema.

La cultura organizacional otorga a sus miembros la lógica de sentido para interpretar la vida de la organización, a la vez que constituye un elemento distintivo que le permite diferenciarse de las demás organizaciones. (Monte, 2011)

### **Clima laboral**

El clima organizacional sin dudas, es un factor clave en la calidad de vida laboral, si se considera que constituye el conjunto de percepciones, influidas por factores internos y externos, de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las acciones

dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados para la institución. (Segredo, 2007).

La satisfacción laboral es, seguramente, la actitud más estudiada en todo tipo de organizaciones. Los expertos suelen coincidir en afirmar que la satisfacción laboral no es un concepto global, válido para todos, sino que depende del estudio y condiciones de cada ámbito laboral. En sentido general, a cada uno de estos aspectos, le corresponde una actitud, que no es más que una predisposición, adquirida a partir de la experiencia, a responder de los demás, a los objetos o a las instituciones, de manera positiva o negativa, asociada a la calidad de vida laboral psicológica, siendo una valoración subjetiva o individual, si se tiene en cuenta que las actitudes, comportamientos y modos de percibir y valorar las características de su entorno laboral, dependen de cada colaborador.

Según Segredo (2009). El estudio de clima laboral se basa en cinco incisos:

### Cuadro 3. Clima Laboral

<b>INCISOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Liderazgo</b>	Se exploran las categorías de dirección, estímulo, trabajo en equipo y solución de conflictos.
<b>Motivación</b>	Agrupar las categorías: realización personal, reconocimiento a la aportación, responsabilidad y adecuación a las condiciones de trabajo.
<b>Reciprocidad</b>	Las categorías son: aplicación del trabajo, cuidado al patrimonio de la institución, retribución, equidad.
<b>Participación</b>	Sus categorías: compromiso con la productividad, compatibilización de intereses, intercambio de la información, involucrarse en el cambio.
<b>Comunicación</b>	Las categorías son: estímulo al desarrollo organizacional, aporte a la cultura organizacional, proceso de retroalimentación, estilos de comunicación.

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

Podría definirse como la actitud del colaborador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el colaborador desarrolla de su propio trabajo. Las

actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el colaborador de lo que deberían ser. El medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los colaboradores y, por lo tanto, en la productividad.

*“De aquella manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento”.* (García, 2009)

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionada con el manejo social de los directivos, con los comportamientos de los colaboradores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno.

Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que con su cultura y con sus sistemas de gestión, prepararán el terreno adecuado para que se desarrolle. Las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas como escalas de evaluación para medir el clima laboral.

### **Subsistemas de aplicación de personas**

Este subsistema es un conjunto de normas y políticas que regularizan las diferentes formas de provisión del recurso humano. Para el caso del personal permanente se utiliza el concurso de méritos y oposición, en caso de personal de contrato en áreas administrativas y honorarios profesionales, se aplica el proceso de reclutamiento y selección a fin de obtener el mejor colaborador calificado por sus aptitudes y actitudes para el puesto o vacante; de esta manera, lograr incorporar a la persona más idónea al perfil requerido realizando posteriormente, el proceso de contratación acorde al requerimiento.

Cabe recalcar que en el caso de contratos ocasionales, es para el personal legislativo, no se efectúa reclutamiento ni selección, debido a que las autoridades son quienes determinan qué persona ingresa en base a un perfil predefinido. Por último, se aplica el proceso de inducción en la institución a las personas seleccionadas. A continuación, se detalla la propuesta de procedimiento para este subsistema:

#### Cuadro 4. Reclutamiento y selección de personal

<b>RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	
Objetivo: Seleccionar al personal idóneo, a través de un concurso de méritos y oposición para ocupar un puesto en la Institución.	
<b>ACTIVIDADES</b>	Detectar vacantes para llenar los cupos existentes conforme a los cargos asignados a la Unidad.
	Elaborar solicitud de requerimiento para atender las necesidades de la unidad o llenar el cupo de vacante y remitir a Gestión de Talento Humano
	Receptar y analizar solicitud de requerimiento. Recibir la solicitud de requerimiento, analizarla y verificar con el distributivo si existe la vacante. Si no procede informar al interesado el motivo por el cual fue rechazada.
	Solicitar certificación de disponibilidad presupuestaria a Gestión Financiera
	Elaborar certificación de disponibilidad presupuestaria
	Elaborar el acta de resolución de integración de los Tribunales de Méritos y Oposición y de Apelaciones
	Notificar a los miembros que integran los tribunales, para que procedan con la selección de personal a través del concurso de Méritos y Oposición.
	<p>Elaborar las bases del concurso</p> <p>Analizar la vacante sujeta a concurso</p> <p>Analizar la descripción y perfil del puesto</p> <p>Elaborar la convocatoria</p>
	<p>Redactar y suscribir la convocatoria Tribunal de Méritos y Oposición</p> <p>Remitir la convocatoria para su publicación interna y externa</p> <p>Calificación de méritos de los aspirantes</p> <p>Receptar carpetas de los candidatos al concurso de Méritos y Oposición, dejar constancia escrita de la fecha de entrega- recepción.</p> <p>Analizar y calificar las carpetas: Revisar los requisitos mínimos del puesto de cada una de las carpetas de los aspirantes.</p>

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos



## **Subsistemas de Gestión del Talento Humano**

La Gestión de Recursos Humanos es la forma en que se gerencia al personal para la consecución de los objetivos organizacionales; para lo cual se asienta en diferentes subsistemas, los que debieran funcionar interrelacionadamente bajo las premisas de un enfoque sistémico. Para algunos autores, se reconocen cinco subsistemas, a saber:

- Subsistema de provisión de recursos humanos: Incluye la planeación de los recursos humanos, el reclutamiento, y la selección de personal.
- Subsistema de aplicación de recursos humanos: incluye socialización organizacional, análisis y descripción de cargos, la evaluación de desempeño.
- Subsistema de mantenimiento de recursos humanos: incluye remuneraciones, beneficios sociales y calidad de vida en el trabajo.
- Subsistema de desarrollo de recursos humanos: incluye entrenamiento y planes de desarrollo de personal y desarrollo organizacional.
- Subsistema de control de recursos humanos: Incluye base de datos, sistemas de información de recursos humanos y auditoría de recursos humanos. (Sanz, 2015)

## **2.3 Hipótesis**

El estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Función Judicial de la provincia de Cotopaxi.

El estrés laboral no se relaciona con el desempeño laboral de los de los servidores públicos de la Función Judicial de la provincia de Cotopaxi.

## **2.4 Señalamiento de las variables de la hipótesis**

**Variable independiente:** Estrés laboral

**Variable dependiente:** Desempeño laboral

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

El presente proyecto de investigación se basa en el enfoque cuantitativo, ya que se obtienen los datos de los factores psicosociales laborales como el estrés laboral y su influencia nociva en el desempeño laboral de los colaboradores del Consejo de la Judicatura de la provincia de Cotopaxi de forma cuantitativa utilizando cuestionarios con sus respectivas calificaciones numéricas

#### **3.2 Modalidad básica de la investigación**

La modalidad de investigación para el presente trabajo es:

##### **Investigación de campo**

Se emplea esta modalidad porque se recolecta la información de la fuente de donde se origina el problema con el fin de estudiar todos los parámetros relacionados a los factores psicosociales laborales relacionados con el estrés laboral y su influencia nociva en el desempeño laboral en la Consejo de la Judicatura mencionada con anterioridad.

##### **Investigación bibliográfica - documental**

Se basa en la información presente en estudios realizados, como fuentes de consulta, proyectos de investigación, libros, artículos científicos, a fin de aclarar conceptos y fundamentar teóricamente la investigación. Además de lo antes mencionado, se hace empleo de esta modalidad de investigación, para lo que es el empleo de técnicas e instrumentos para el estudio de los factores psicosociales laborales relacionados con el estrés laboral.

##### **Investigación social o proyecto factible**

Además de las modalidades anteriores nombradas la investigación asume la modalidad de proyecto factible porque se planteará una propuesta de solución al problema.

### 3.3 Nivel o Tipo de Investigación

#### Descriptivo

En la medida que permitió la observación de situaciones y eventos, es decir, la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural con la finalidad de analizarlos posteriormente. Los colaboradores del Consejo de la Judicatura, fueron observados en su ambiente natural para identificar si existe estrés laboral y por ende, se pudo observar su incidencia en su desempeño laboral. Las encuestas permitieron un acercamiento a la realidad que perciben los colaboradores sobre los riesgos psicosociales que presentan sus puestos de trabajo proporcionando información relevante de las debilidades que presentan.

**Perceptual:** Porque se pretende averiguar cuáles son los factores psicosociales laborales que inciden significativamente en los niveles de estrés que presentan los colaboradores del Consejo de la Judicatura.

**Integrativo:** Porque se logra gracias a este objetivo, evaluar el nivel de estrés existente en la población y muestra además que proporciona efectividad en la verificación de la hipótesis planteada.

**Comprensivo:** Ya que mediante él se detallan todas las características importantes que debe presentar la alternativa de solución que minimice el factor psicosocial laboral que incide en el desempeño laboral por la inadecuada organización, planificación y asignación de tareas sin considerar las holguras de tiempo generando nocividad en la salud ocupacional de los colaboradores, así como las medidas de control y sanciones, métodos de evaluación.

**No experimental:** No existe manipulación de variables.

### 3.4 Población y muestra

Para la investigación se tomó en cuenta a los colaboradores del Consejo de la Judicatura que se encuentran bajo supervisión del desempeño laboral y aplicación de medidas coactivas y de sanciones, por lo que estuvo conformada por:

**Cuadro 5. Población y Muestra**

<b>Población</b>	<b>Número de colaboradores</b>	<b>Porcentaje %</b>
Personal con procesos administrativos	92	100
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100 %</b>

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

Ya que la población no sobrepasa de 100 personas, no fue necesario determinar una muestra representativa; por lo que se aplicó a todo el universo los instrumentos de recolección de información.

### 3.5 Operacionalización de las Variables

#### 3.5.1 Variable independiente

**Cuadro 6. Variable independiente**

Variable Dependiente	Definición operativa	Dimensión	Indicador	Escala y Número de pregunta		Técnica Encuesta			
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del colaborador” (Como se cita en Rodríguez & Rivas 2011 p. 74).	Clima organizacional	1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés. 2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés. 3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés. 4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés. 5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés. 6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. 7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.	<b>CUALITATIVA NOMINAL</b>		<b>Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS</b>			
				<b>No de ítem</b>	<b>Rango de estrés</b>				
				<b>1,10,11,20</b>	<b>4 -28</b>				
				<table border="1"> <tr> <td>Bajo nivel de estrés</td> <td>&lt; 90,2</td> </tr> <tr> <td>Nivel intermedio</td> <td>90,3 – 117,2</td> </tr> <tr> <td>Estrés</td> <td>117,3 – 153,2</td> </tr> <tr> <td>Alto nivel de estrés</td> <td>&gt; 153,3</td> </tr> </table>			Bajo nivel de estrés	< 90,2	Nivel intermedio
Bajo nivel de estrés	< 90,2								
Nivel intermedio	90,3 – 117,2								
Estrés	117,3 – 153,2								
Alto nivel de estrés	> 153,3								
		Estructura organizacional	1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés. 2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés. 3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.	<b>CUALITATIVA NOMINAL</b>					
				<b>No de ítem</b>	<b>Rango de estrés</b>				
				<b>2, 12, 16, 24</b>	<b>4-28</b>				

		<p>4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</p> <p>5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</p> <p>6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</p> <p>7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</p>	<table border="1"> <tr> <td>Bajo nivel de estrés</td> <td>&lt; 90,2</td> </tr> <tr> <td>Nivel intermedio</td> <td>90,3 – 117,2</td> </tr> <tr> <td>Estrés</td> <td>117,3 – 153,2</td> </tr> <tr> <td>Alto nivel de estrés</td> <td>&gt; 153,3</td> </tr> </table>	Bajo nivel de estrés	< 90,2	Nivel intermedio	90,3 – 117,2	Estrés	117,3 – 153,2	Alto nivel de estrés	> 153,3				
Bajo nivel de estrés	< 90,2														
Nivel intermedio	90,3 – 117,2														
Estrés	117,3 – 153,2														
Alto nivel de estrés	> 153,3														
	Territorio organizacional	<p>1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.</p> <p>2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</p> <p>3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</p> <p>4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</p> <p>5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</p> <p>6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</p> <p>7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</p>	<p><b>CUALITATIVA NOMINAL</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No de ítem</th> <th>Rango de estrés</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3, 15, 22</td> <td>3-21</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <tr> <td>Bajo nivel de estrés</td> <td>&lt; 90,2</td> </tr> <tr> <td>Nivel intermedio</td> <td>90,3 – 117,2</td> </tr> <tr> <td>Estrés</td> <td>117,3 – 153,2</td> </tr> <tr> <td>Alto nivel de estrés</td> <td>&gt; 153,3</td> </tr> </table>	No de ítem	Rango de estrés	3, 15, 22	3-21	Bajo nivel de estrés	< 90,2	Nivel intermedio	90,3 – 117,2	Estrés	117,3 – 153,2	Alto nivel de estrés	> 153,3
No de ítem	Rango de estrés														
3, 15, 22	3-21														
Bajo nivel de estrés	< 90,2														
Nivel intermedio	90,3 – 117,2														
Estrés	117,3 – 153,2														
Alto nivel de estrés	> 153,3														
	Tecnología	<p>1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.</p> <p>2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</p> <p>3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</p> <p>4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</p> <p>5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</p> <p>6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</p> <p>7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</p>	<p><b>CUALITATIVA NOMINAL</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No de ítem</th> <th>Rango de estrés</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4, 14, 25</td> <td>3-21</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <tr> <td>Bajo nivel de estrés</td> <td>&lt; 90,2</td> </tr> <tr> <td>Nivel intermedio</td> <td>90,3 – 117,2</td> </tr> <tr> <td>Estrés</td> <td>117,3 – 153,2</td> </tr> <tr> <td>Alto nivel de estrés</td> <td>&gt; 153,3</td> </tr> </table>	No de ítem	Rango de estrés	4, 14, 25	3-21	Bajo nivel de estrés	< 90,2	Nivel intermedio	90,3 – 117,2	Estrés	117,3 – 153,2	Alto nivel de estrés	> 153,3
No de ítem	Rango de estrés														
4, 14, 25	3-21														
Bajo nivel de estrés	< 90,2														
Nivel intermedio	90,3 – 117,2														
Estrés	117,3 – 153,2														
Alto nivel de estrés	> 153,3														

		Influencia del líder	<p>1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.  2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.  3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.  4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.  5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.  6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.  7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</p>	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">CUALITATIVA NOMINAL</th> </tr> <tr> <th>No de ítem</th> <th>Rango de estrés</th> </tr> <tr> <td>5, 6, 13, 17</td> <td>4 - 28</td> </tr> <tr> <td>Bajo nivel de estrés</td> <td>&lt; 90,2</td> </tr> <tr> <td>Nivel intermedio</td> <td>90,3 – 117,2</td> </tr> <tr> <td>Estrés</td> <td>117,3 – 153,2</td> </tr> <tr> <td>Alto nivel de estrés</td> <td>&gt; 153,3</td> </tr> </table>	CUALITATIVA NOMINAL		No de ítem	Rango de estrés	5, 6, 13, 17	4 - 28	Bajo nivel de estrés	< 90,2	Nivel intermedio	90,3 – 117,2	Estrés	117,3 – 153,2	Alto nivel de estrés	> 153,3	
CUALITATIVA NOMINAL																			
No de ítem	Rango de estrés																		
5, 6, 13, 17	4 - 28																		
Bajo nivel de estrés	< 90,2																		
Nivel intermedio	90,3 – 117,2																		
Estrés	117,3 – 153,2																		
Alto nivel de estrés	> 153,3																		
		Falta de cohesión	<p>1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.  2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.  3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.  4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.  5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.  6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.  7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</p>	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">CUALITATIVA NOMINAL</th> </tr> <tr> <th>No de ítem</th> <th>Rango de estrés</th> </tr> <tr> <td>7,9, 18, 21</td> <td>4 - 28</td> </tr> <tr> <td>Bajo nivel de estrés</td> <td>&lt; 90,2</td> </tr> <tr> <td>Nivel intermedio</td> <td>90,3 – 117,2</td> </tr> <tr> <td>Estrés</td> <td>117,3 – 153,2</td> </tr> <tr> <td>Alto nivel de estrés</td> <td>&gt; 153,3</td> </tr> </table>	CUALITATIVA NOMINAL		No de ítem	Rango de estrés	7,9, 18, 21	4 - 28	Bajo nivel de estrés	< 90,2	Nivel intermedio	90,3 – 117,2	Estrés	117,3 – 153,2	Alto nivel de estrés	> 153,3	
CUALITATIVA NOMINAL																			
No de ítem	Rango de estrés																		
7,9, 18, 21	4 - 28																		
Bajo nivel de estrés	< 90,2																		
Nivel intermedio	90,3 – 117,2																		
Estrés	117,3 – 153,2																		
Alto nivel de estrés	> 153,3																		
		Respaldo del grupo	<p>1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.  2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.  3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.</p>	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">CUALITATIVA NOMINAL</th> </tr> <tr> <th>No de ítem</th> <th>Rango de estrés</th> </tr> <tr> <td>8, 19, 23</td> <td>3 - 21</td> </tr> </table>	CUALITATIVA NOMINAL		No de ítem	Rango de estrés	8, 19, 23	3 - 21									
CUALITATIVA NOMINAL																			
No de ítem	Rango de estrés																		
8, 19, 23	3 - 21																		

			<p>4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</p> <p>5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.</p> <p>6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</p> <p>7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</p>	<table border="1"> <tr> <td>Bajo nivel de estrés</td> <td>&lt; 90,2</td> </tr> <tr> <td>Nivel intermedio</td> <td>90,3 – 117,2</td> </tr> <tr> <td>Estrés</td> <td>117,3 – 153,2</td> </tr> <tr> <td>Alto nivel de estrés</td> <td>&gt; 153,3</td> </tr> </table>	Bajo nivel de estrés	< 90,2	Nivel intermedio	90,3 – 117,2	Estrés	117,3 – 153,2	Alto nivel de estrés	> 153,3	
Bajo nivel de estrés	< 90,2												
Nivel intermedio	90,3 – 117,2												
Estrés	117,3 – 153,2												
Alto nivel de estrés	> 153,3												
<b>Variable Interviniente</b>	<b>Definición operativa</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala</b>	<b>Instrumento</b>								
<b>Edad</b>	Tiempo de vida de la persona, desde su momento de nacimiento hasta la realización del estudio		<b>Rango de edad</b>	<b>Nominal</b>	<b>CUESTIONARIO</b>								
<b>Sexo</b>	Condición del cuerpo humano que distingue		<b>Femenino</b> <b>Masculino</b>										
<b>Tiempo de servicio</b>	Número de años que la persona lleva vinculado a la institución		<b>Menos de tres años</b> <b>De tres a cinco años</b> <b>Más de cinco años</b>										

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos



### 3.5.1 Variable dependiente

**Cuadro 7. Variable dependiente**

Conceptualización	Dimensiones	Indicador	Ítem Básico	Técnica Encuesta
Trabajo de alto grado de dificultad, trabajo con gran demanda de atención, actividades de gran responsabilidad, funciones contradictorias, creatividad e iniciativa restringidas, exigencia de decisiones complejas, cambios tecnológicos intempestivos, ausencia de plan de vida laboral, amenaza de demandas laborales.	<p>Calidad del trabajo</p> <p>Cantidad de trabajo</p> <p>Cumplimiento del trabajo</p> <p>Iniciativa</p> <p>Aprendizaje</p> <p>Grado de interés</p> <p>Espíritu de superación</p> <p>Cumplimiento de normas</p>	<p>Cada dimensión se medirá en la escala:</p> <p>Excelente</p> <p>Muy bueno</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p>	<p>Consta de 16 indicadores a evaluar que son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calidad del trabajo</li> <li>2. Cantidad de trabajo</li> <li>3. Iniciativa</li> <li>4. Aprendizaje</li> <li>5. Grado de interés</li> <li>6. Espíritu de superación</li> <li>7. Cumplimiento de normas</li> <li>8. Actitud</li> <li>9. Asistencia – puntualidad - permisos</li> <li>10. Énfasis en la calidad y servicio al cliente</li> <li>11. Responsabilidad y compromiso</li> <li>12. Identificación con la organización</li> <li>13. Trabajo en equipo y colaboración</li> <li>14. Planeamiento y organización</li> <li>15. Liderazgo</li> <li>16. Pensamiento Analítico</li> </ol>	<p>Instrumento</p> <p>Formulario de evaluación de desempeño propuesto por (Ávila, 2014)</p>

	<p>Actitud</p> <p>Responsabilidad y compromiso</p> <p>Identificación con la organización</p>		<p><b>Calificación de cada uno de los indicadores:</b></p> <p>Excelente 4: <b>Desempeño laboral excelente:</b> El evaluado sobre cumple su actividad, los resultados sobresalen en el colectivo tanto de manera cuantitativa como cualitativamente, gozando de un adecuado prestigio.</p> <p>Muy Bueno 3: <b>Desempeño laboral muy bueno:</b> El comportamiento del evaluado es efectivo y eficiente en el trabajo realizado, cumple con la actividad prevista, aunque existen pocas cosas por superar o perfeccionar. 50</p> <p>Bueno 2: <b>Desempeño laboral bueno:</b> El evaluado cumple frecuentemente con la actividad prevista, pero necesita de un proceso de perfeccionamiento para superar algunos aspectos débiles.</p> <p>Regular 1: <b>Desempeño laboral regular:</b> El comportamiento del evaluado está por debajo del requerimiento del puesto de trabajo que desempeña, aunque a veces no cumple con la actividad prevista.</p>	
--	--	--	--	--

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

### **3.6 Recolección de la Información**

#### **Técnicas**

*Cuestionario:* Es planteado en base a los factores psicosociales laborales relacionados con el estrés laboral y su influencia nociva en el desempeño laboral en los colaboradores del Consejo de la Judicatura con el propósito de relacionar las variables del proyecto de investigación y encontrar resultados que encaminen a una solución idónea para el problema.

#### **Instrumentos**

*Encuesta o test:* la encuesta es aplicada a todo el personal del Consejo de la Judicatura con el objetivo de encontrar los factores psicosociales laborales relacionados con el estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores.

#### **Validez de los instrumentos.**

#### **Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

Se aplicó un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

1. Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
2. Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
3. Estilos de dirección y liderazgo.
4. Gestión de recursos humanos.
5. Nuevas tecnologías.
6. Estructura organizacional.
7. Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

Ítems:

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
6. Mi supervisor no me respeta.
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.

19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
20. La organización carece de dirección y objetivo.
21. Mi equipo me presiona demasiado.
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
24. La cadena de mando no se respeta.
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

Descripción y rango de evaluación

Clima organizacional	1, 10, 11, 20
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24
Territorio organizacional	3, 15, 22
Tecnología	4, 14, 25
Influencia del líder	5, 6, 13, 17
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
Respaldo del grupo	8, 19, 23
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

El Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo OIT –OMS, está validado por la OIT –OMS, que es un auto cuestionario de estrés laboral, basado en el modelo de Ivancevich & Matteson (1989), el cual clasifica en forma más específica los tipos de respuesta ofrecidos por los colaboradores ante situaciones de estrés, estableciendo tres niveles de análisis: individual, el grupal, y el organizacional.

Los cuestionarios fueron autoaplicados, anónimos, y contestados bajo consentimiento informado. En el cuestionario, las preguntas de datos generales, permitieron la recolección de datos generales, biomédicos y laborales del sujeto de investigación. Las 25 preguntas constan de respuestas en escala de siete puntos como consta en la operacionalización de variables, reflejando sucesos acaecidos en el último mes previo a su aplicación.

APLICACIÓN: Tiempo de administración: 4-10 minutos. Normas de aplicación: de forma individual respondiendo a cada ítem tomando como referencia sucesos acontecidos el último mes.

## **ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE DATOS**

Para el análisis y tabulación de los datos se calificó de acuerdo a la frecuencia de estrés que se considere por parte del encuestado y de acuerdo a su actividad como consta en la escala de medidas y opciones de respuesta del cuestionario seleccionado:

- Si la condición NUNCA es fuente de estrés (1)
- Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés (2)
- Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés (3)
- Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés (4)
- Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés (5)
- Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés (6)
- Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés (7)

Calificación:

- Bajo nivel de estrés 90, 2
- Nivel Intermedio 90.3 –117.2
- Estrés 117.3 -153.2
- Alto nivel de estrés 153.3

En toda investigación científica se aplica un instrumento de recolección de datos para medir adecuadamente las variables contenidas en las hipótesis como se ha venido mencionando. Un instrumento de investigación adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente. Por tanto, debe reunir dos características importantes: confiabilidad y validez.

La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. De ahí que un instrumento de medición pueda ser confiable pero no necesariamente válido.

Muchos investigadores eligen la validez cualitativa de su instrumento con juicios de expertos en la perspectiva de llegar a la esencia del objeto de estudio, más allá de lo que expresan los números.

Para procurar la validez del instrumento de medición desde un punto de vista cualitativo, se realizó la operacionalización de las variables de las hipótesis considerando conceptualización, dimensiones, indicadores e ítems. La operación se sometió al juicio de expertos: un especialista en investigación y un especialista en redacción.

Para el trabajo de los expertos, se diseñó una serie de indicadores para medir la validez del instrumento con criterios de medición:

- Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores: Pertinente y no pertinente
- Calidad técnica y representativa: Óptima, buena, regular y deficiente
- Lenguaje: Adecuado e inadecuado
- Observaciones

### **Confiabilidad de los instrumentos.**

Una medición es confiable o segura cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, proporciona resultados iguales o parecidos. La determinación de la confiabilidad consiste en establecer si las diferencias de resultados se deben a inconsistencias en la medida. De la revisión de expertos y de sus recomendaciones, se procedió a la modificación de los instrumentos.

Antes de la aplicación definitiva de los instrumentos de recolección de información, debe asegurarse su validez y confiabilidad, realizando una prueba piloto, es decir, aplicando los instrumentos a un grupo de personas que pertenezcan a un universo similar al escogido. De ahí que se escogió una muestra de 35 colaboradores de la empresa GESPROJECT, ubicada en el cantón Latacunga, donde se encuestaron colaboradores del Departamento Jurídico con el propósito de tener una muestra semejante a la de la investigación y poder corroborar la confiabilidad del cuestionario.

Se tuvieron en cuenta para la prueba piloto, los siguientes criterios: los tipos de preguntas más adecuados, el ordenamiento interno es lógico; si la duración está dentro de lo aceptable por los encuestados y las consideraciones antes expuestas para el diseño del cuestionario.

La validación definitiva del cuestionario se realizó en la muestra mencionada con anterioridad. El propósito de esta prueba era observar el comportamiento del cuestionario en su totalidad, en cuanto a comprensión de los ítems y se discutió con ellos las razones que tenían para elegir sus respuestas. Aspectos que se observaron directamente al discutir con los grupos sus respuestas a cada pregunta, una vez finalizada su aplicación. Después de esta prueba, la encuesta no recibió nuevas modificaciones en cuanto a estructura y contenido. Es en este sentido, que la confiabilidad también se orientó a una perspectiva cualitativa. De un total de 25 ítems propuestos, la encuesta quedó estructurada finalmente en los 25 ítems, sin cambios en su enfoque y redacción. Ello fue resultado de tomar un cuestionario ya validado también por la OMS, solo que la prueba piloto permitió conocer la percepción de una muestra similar ante el instrumento.

### **Plan de recolección de información**

**Cuadro 8. Recolección de la Información**

<b>Preguntas Básicas</b>	<b>Explicación</b>
¿Para qué?	Para cumplir con los objetivos planteados de la investigación
¿De qué personas u objetos?	De los colaboradores del Consejo de la Judicatura
¿Sobre qué aspectos?	Estrés laboral y Desempeño Laboral
¿Quién?	Investigador
¿Cuándo?	Segundo semestre 2017
¿Dónde?	Consejo de la Judicatura, provincia Cotopaxi
¿Cuántas veces?	Dos
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta



¿Con qué?	Cuestionario Estructurado
¿En qué situación?	Previas citas y durante la jornada de trabajo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

### **3.7 Procesamiento y análisis**

#### **Plan de procesamiento de la información**

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos.

- Revisión crítica de la información recolectada; es decir, limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Repetición del instrumento para la recolección de información, de ser necesario en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Análisis de resultados emitidos por el instrumento de encuesta.

#### **Análisis e interpretación de los resultados**

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis. - Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

Para el análisis y tabulación de los datos se utilizó la dicotomización de las respuestas, obteniendo mayor puntaje aquel par de respuestas que reflejen lo más negativo, así los mayores puntajes corresponden a los mayores problemas o malestar.

Para el análisis y procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS, usando estadígrafos descriptivos de distribución de frecuencias y asociación de variables.

- Análisis de los resultados estadísticos, desde la estadística descriptiva.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, además del análisis de la investigación de campo.
- Comprobación de la hipótesis para la verificación estadística a partir de pruebas estadísticas no paramétricas por el tipo de variables que se manejan en la investigación.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos de la investigación.

La validación de contenidos se realizó a través de la metodología propuesta por Moriyama. La muestra utilizada para la evaluación de la confiabilidad interna estuvo compuesta por 2 expertos, que desearon colaborar con la investigación, para comprobar la comprensión de las preguntas y el funcionamiento del instrumento. La consistencia interna se determinó a través del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach.

Resultados: Los expertos valoraron satisfactoriamente la totalidad de los ítems. Los índices de consistencia interna de Alfa de Cronbach obtenidos para la muestra fueron igual o superior 0,70; los resultados de la validación de contenido permitieron considerar que la formulación de los ítems es razonable, se encuentran claramente definidos y se justifica su presencia en el cuestionario. Aportó, además, que las categorías propuestas para ser incluidas en la construcción del instrumento son adecuadas.

Conclusiones: Los resultados obtenidos por las diferentes vías para evaluar los ítems de la encuesta fueron adecuados. Está disponible un instrumento válido y confiable que justifica su uso y aplicación en el ámbito investigativo.

Por medio de un formulario, se les solicitó la valoración de cada ítem utilizando como guía los criterios de Moriyama (Moriyama IM. Indicators of social change. Problems in the measurements of health status. New York: Rusell Sage Foundation; 1968.), el examen de la estructura básica del instrumento, el número y alcance de las preguntas; y adicionar cualquier otro aspecto que en su experiencia fuera importante. Los criterios para la valoración fueron:

*Comprensible:* Se refiere a que el encuestado entienda qué se le pregunta en el ítem.

*Sensible a variaciones:* Se refiere a que las posibles respuestas del ítem muestren diferencias en la variable que se medirá.

*Pertinencia o con suposiciones básicas justificables e intuitivamente razonables:* Se refiere a que desde el punto de vista lógico y teórico sea razonable pensar que el ítem contribuye a medir el nivel de incidencia de la sobrecarga laboral en la generación de estrés laboral.

*Derivable de datos factibles de obtener:* Se refiere a que sea posible en la práctica obtener la información necesaria para dar respuesta al ítem.

Cada experto evaluó el ítem asignándole un valor para cada uno de los criterios antes expuestos, según la escala ordinal siguiente: Mucho: 3, Suficiente: 2, Poco: 1 y Nada: 0.

Posteriormente, se identificaron aquellos ítems que en alguno de los aspectos evaluados obtuvieron calificación de Mucho por menos del 70 % de los expertos. Esos ítems fueron analizados, corregidos y sometidos nuevamente a la opinión de los expertos hasta ser evaluados de Mucho por el 70 % o más de ellos, por lo que inicialmente se contaba con 25 ítems propuestos y el cuestionario final quedó con los mismos ítems definitivamente.

### **Evaluación de expertos según criterios de Moriyama**

Ítems	Comprensible	Sensible	Pertinente	Factible
1	80 % Mucho	80 % Mucho	80 % Mucho	80 % Mucho
2	90 % Mucho	90 % Mucho	90 % Mucho	90 % Mucho
3	80 % Mucho	80 % Mucho	80 % Mucho	80 % Mucho
4	70 % Mucho	70 % Mucho	70 % Mucho	70 % Mucho
5	75 % Mucho	75 % Mucho	75 % Mucho	75 % Mucho
6	80 % Mucho	80 % Mucho	80 % Mucho	80 % Mucho
7	70 % Mucho	70 % Mucho	70 % Mucho	70 % Mucho
8	80 % Mucho	80 % Mucho	80 % Mucho	80 % Mucho
9	75 % Mucho	75 % Mucho	75 % Mucho	75 % Mucho
10	70 % Mucho	70 % Mucho	70 % Mucho	70 % Mucho
11	80 % Mucho	80 % Mucho	80 % Mucho	80 % Mucho
12	75 % Mucho	75 % Mucho	75 % Mucho	75 % Mucho

13	70 % Mucho	70 % Mucho	70 % Mucho	70 % Mucho
14	80 % Mucho	80 % Mucho	80 % Mucho	80 % Mucho
15	75 % Mucho	75 % Mucho	75 % Mucho	75 % Mucho
16	70 % Mucho	70 % Mucho	70 % Mucho	70 % Mucho
17	80 % Mucho	80 % Mucho	80 % Mucho	80 % Mucho
18	50 % Mucho	50 % Mucho	50 % Mucho	50 % Mucho
19	50 % Suficiente	50 % Suficiente	50 % Suficiente	50 % Suficiente
20	60 % Mucho	60 % Mucho	60 % Mucho	60 % Mucho
21	50 % Mucho	50 % Mucho	50 % Mucho	50 % Mucho
22	50 % Suficiente	50 % Suficiente	50 % Suficiente	50 % Suficiente
23	50 % Mucho	50 % Mucho	50 % Mucho	50 % Mucho
24	50 % Mucho	50 % Mucho	50 % Mucho	50 % Mucho
25	50 % Mucho	50 % Mucho	50 % Mucho	50 % Mucho

El instrumento tiene validez de contenido; esto constituye un importante indicador de su valor y una justificación favorable tenida en cuenta en el proceso de validación, pues esta alternativa de validez, permite realizar una valoración crítica del constructo teórico del que se parte y las categorías que se proponen.

El consenso final de los expertos aseguró la congruencia teórica con relación a las dimensiones y criterios propuestos y el marco teórico de referencia. Se demostró además la coherencia, en cuanto a los resultados y las condiciones previstas, en la construcción lógica del instrumento.

Otro aspecto que se tuvo en cuenta, es el índice de consistencia interna obtenido, el cual indica que existe una alta correlación entre los ítems que lo integran; lo que evidencia que estos contribuyen de manera importante a la caracterización de los directivos desde la perspectiva de género. En otras palabras, se trata de un instrumento homogéneo a partir del valor del coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual excede el valor mínimo de 0,70 descrito por otros autores para determinar la confiabilidad durante la validación del instrumento.

### **Prueba piloto**

Se envió el cuestionario a 35 colaboradores de la empresa GESPROJECT, que no formarían parte de la muestra, que desearon colaborar con la investigación, con el objetivo de realizar el análisis de la fiabilidad del instrumento mediante la prueba del alfa de Cronbach, comprobar el

funcionamiento del instrumento y la comprensión de las preguntas. Esto permitió realizar ajustes en la redacción, y diseño de cada pregunta para facilitar el manejo del cuestionario.

Los resultados obtenidos en el análisis de la fiabilidad mediante la prueba del alfa de Cronbach fueron iguales o superiores a 0,70 en cada pregunta del instrumento; por lo que ninguno de los ítems fue eliminado. Los resultados anteriores demuestran la homogeneidad interna del cuestionario aportada por la contribución que cada ítem hace al instrumento en general.

## **2.2. Análisis e interpretación de resultados**

Para el análisis y tabulación de los datos se utilizó la dicotomización de las respuestas, obteniendo mayor puntaje aquel par de respuestas que reflejen lo más negativo, así los mayores puntajes corresponden a los mayores problemas o malestar. Para el análisis y procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS, usando estadígrafos descriptivos de distribución de frecuencias y asociación de variables.

- Análisis de los resultados estadísticos, desde la estadística descriptiva.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, además del análisis de la investigación de campo.
- Comprobación de la hipótesis para la verificación estadística a partir de pruebas estadísticas no paramétricas por el tipo de variables que se manejan en la investigación.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos de la investigación.

### **4.2.2 Resultados y tabulación del cuestionario aplicado en la Consejo de la Judicatura de la provincia de Cotopaxi**

Dentro de la presente investigación, ya en la muestra seleccionada, un 60 % correspondió al sexo masculino y un 40 % al sexo femenino, con un tiempo de servicio de tres años correspondientes al 70 % de los encuestados, mientras que un 30 % de encuestados, trabaja en la Consejo de la Judicatura por más de cinco años; el puesto en donde se encuentran ubicados el mayor número de colaboradores con procesos administrativos, es precisamente, en las áreas de Penal, Civil y

Administrativa, tomando en cuenta a los colaboradores del Consejo de la Judicatura que se encuentran con aplicación de medidas coactivas y de sanciones, mencionado con anterioridad.

De los 92 colaboradores, 60 eran casados, 15 viven en unión libre, 15 eran solteros, 9 divorciadas, 1 viudo.

Del 40 % que corresponde al género femenino (n = 37), quienes se encuentran en un 30 % sobre los 30 años de edad; el 11 % son solteras, 20 % son casadas y 9 % divorciadas.

En la población masculina (n=55), 34 % son casados; 40 % de ellos son mayores de 30 años, así como el 20 % viven en unión libre.

En cuanto a los Años de Servicio, arrojó un promedio de 3,8 años, encontrándose el 70 % hasta 5 años de servicio y 30 % con más de 5 años de servicio.

Respecto a las Horas de Trabajo Semanal, el 80 % de la población encuestada afirma que sobrepasa las 40 horas, representando la mayor parte de los encuestados.

En el análisis por edad de los colaboradores de la muestra en análisis, se nota que el rango de edad no es determinante en el grado de estrés que presentan. De acuerdo a las variables de estado civil, escolaridad y género, no se encontró incidencia en el estrés.

Por otro lado, al tiempo que los colaboradores tienen desempeñándose en la empresa, no parece ser un factor determinante en el grado de estrés que presentan; es apenas perceptible un ligero aumento del nivel de estrés en los que cuentan con una antigüedad de más de cinco años, que no pasa el 30 % de personas encuestadas, mencionado con anterioridad.

## **Resultados del cuestionario Estrés Laboral de la OIT OMS Área Administrativa**

### **Cuadro 9. Resultados Nivel Estrés en cada colaborador**

<b>CARGO</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>NIVEL DE ESTRÉS</b>
Área Talento Humano	131.00	ESTRÉS
Área Talento Humano	115.00	NIVEL INTERMEDIO
Área Talento Humano	141.00	ESTRÉS

Área Talento Humano	92.00	NIVEL INTERMEDIO
Área TIC	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área TIC	138.00	ESTRÉS
Área TIC	98.00	NIVEL INTERMEDIO
Área TIC	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área TIC	156.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área TIC	156.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Contabilidad	150.00	ESTRÉS
Área Contabilidad	146.00	ESTRÉS
Área Contabilidad	130.00	ESTRÉS
Área Contabilidad	90.00	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
Área Contabilidad	150.00	ESTRÉS
Área Contabilidad	117.00	NIVEL INTERMEDIO
Administración de suministros	114.00	NIVEL INTERMEDIO
Administración de suministros	116.00	NIVEL INTERMEDIO
Administración de suministros	117.00	NIVEL INTERMEDIO
Administración de suministros	112.00	NIVEL INTERMEDIO
Administración de suministros	115.00	NIVEL INTERMEDIO
Técnicos		
Técnicos		
Técnicos		
Técnicos		
Técnicos		
Área administrativa	159.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área administrativa	158.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área administrativa	156.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área administrativa	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área administrativa	160.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área administrativa	161.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
<b>Total: 32 colaboradores</b>		

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos.

**Cuadro 10. Resultados Nivel Estrés en cada colaborador. Área Jurisdiccional**

CARGO	PUNTAJE TOTAL	NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Penal)	131.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Penal)	115.00	NIVEL INTERMEDIO
Área Jurisdiccional (Penal)	141.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Penal)	92.00	NIVEL INTERMEDIO
Área Jurisdiccional (Penal)	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Penal)	138.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Penal)	120.00	ESTRÉS

Área Jurisdiccional (Penal)	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Penal)	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Penal)	146.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Civil)	130.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Civil)	90.00	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Civil)	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Civil)	117.00	NIVEL INTERMEDIO
Área Jurisdiccional (Civil)	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Civil)	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Civil)	146.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Civil)	130.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Civil)	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Civil)	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Familia)	146.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Familia)	130.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Familia)	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Familia)	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Familia)	146.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Familia)	130.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Familia)	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Familia)	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Familia)	146.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Familia)	130.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Laboral)	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Laboral)	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Laboral)	146.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Laboral)	130.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Laboral)	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Laboral)	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Laboral)	146.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Laboral)	130.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Laboral)	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Laboral)	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Violencia contra la mujer)	146.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Violencia contra la mujer)	130.00	ESTRÉS



Área Jurisdiccional (Violencia contra la mujer)	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Violencia contra la mujer)	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Violencia contra la mujer)	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Violencia contra la mujer)	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Violencia contra la mujer)	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Violencia contra la mujer)	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Violencia contra la mujer)	146.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional (Violencia contra la mujer)	130.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional	146.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional	130.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional	160.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional	153.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional	146.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional	150.00	ESTRÉS
Área Jurisdiccional	153.00	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
Área Jurisdiccional	150.00	ESTRÉS
<b>Total: 60 colaboradores</b>		

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

Las dimensiones Clima Organizacional en cuanto a las políticas generales iniciadas por la administración, impiden el buen desempeño, Falta de Cohesión en cuanto a la presión recibida por su equipo, la desorganización del equipo mayormente, además la dimensión influencia del líder en cuanto a la falta de confianza del supervisor en el trabajo de cada miembro del área de Capacitación, demuestran ser los mayores estresores laborales para esta población en estudio.

En cuanto al clima organizacional, las fuentes de estrés mayormente se identifican en el hecho de que muchos de los colaboradores no comprenden las metas de la organización, la estrategia de

organización no es bien comprendida, así como las imprecisiones en la dirección y objetivo de la organización, genera estrés.

Se infiere que responde a la presión laboral existente, que lleva a los colaboradores a una tensión laboral, así como la ausencia de integración entre los miembros del grupo producto de las políticas establecidas, creando tensión entre los colaboradores, un inadecuado clima laboral y una evidente falta de cohesión grupal.

Por otra parte, los factores que obtuvieron las puntuaciones más bajas son Territorio Organizacional (12 %) y Respaldo del Grupo (10 %).

Vale la pena destacar que del grupo de factores que tienen menor incidencia sobre el estrés son aquellos que se refieren a la autonomía física y laboral que puedan tener los colaboradores y la integración o respaldo entre las diversas unidades de la organización. Lo anterior se ilustra en la siguiente Tabla, la cual muestra la distribución porcentual del nivel de estrés por cada uno de los factores.

**Cuadro 11. Distribución porcentual del nivel de estrés por factor evaluado**

<b>Factores</b>	<b>Nivel porcentual del nivel de estrés por factor</b>
Clima Organizacional	25 %
Estructura Organizacional	15 %
Territorio Organizacional	12 %
Tecnología	8 %
Influencia del líder	10 %
Falta de Cohesión	20 %
Respaldo del Grupo	10 %

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

Los colaboradores mayormente manifiestan indiferencia hacia indicadores relacionados con el territorio organizacional, como lo son el trabajo en equipo, la elaboración de informes, la no

comprensión de las metas y misión de la institución y al no contar con un espacio privado; por lo tanto, no se observan como factores generadores de estrés. Al contrario, los ítems con altas puntuaciones son los que se refieren a un equipo de trabajo desorganizado, a la forma de trabajo poco clara en la institución y al impedimento de las políticas generales de la coordinación para un buen desempeño en los colaboradores por los jefes inmediatos y dueños de la empresa. En ese sentido, estos indicadores representan fuentes de estrés relevantes para los colaboradores relacionados principalmente con el clima organizacional en el que desarrollan su trabajo.

La excesiva carga de trabajo, los mecanismos establecidos de sanciones y evaluación, así como la forma de rendir informes entre superiores y colaboradores generan presión, lo que además no permite el entretenimiento o convivencia familiar. Aunado a esto, se les exige una estructura formal, que implica demasiada documentación y es ineficiente el control sobre el trabajo, siendo elementos condicionantes de estrés.

El ritmo de trabajo, las largas jornadas de trabajo, se suman las situaciones imprevistas (como reuniones, actividades extras) que, en muchas ocasiones, les impide el cumplimiento de su trabajo, por lo que tienen que reorganizar o ajustar las entregas a los tiempos efectivos y presentar la documentación para la aprobación correspondiente de los ajustes.

Si bien, los colaboradores identificaron los factores que mayormente conducen al estrés laboral, también revelaron aspectos positivos que enriquecen su desempeño laboral como el trabajo en equipo, hacer uso de su capacidad de adaptación, realizar actividades recreativas o de relajación aunque en menor frecuencia, tener una actitud positiva, potencializar sus capacidades, mantener una relación armoniosa, respetuosa y cordial, desarrollar su trabajo con agrado, el intercambio con el resto de miembros de la organización, además la posibilidad de ampliar la autorregulación del estrés con un control y manejo emocional.

El 72 % de la muestra de los encuestados, afirma que sufre de estrés laboral, considerando que trabajan bajo presión y no son respetados sus derechos laborales.

En cuanto a las políticas generales iniciadas por la gerencia, impiden el buen desempeño; falta de cohesión en cuanto a la presión recibida por su equipo, la desorganización del equipo además de reconocer que no se sienten parte de un equipo donde exista colaboración estrecha; con respecto a la dimensión influencia del líder, mayormente reconocen dificultades en cuanto a la falta de confianza del supervisor en el trabajo desempeñado en cada una de sus áreas, falta de preocupación por su bienestar enfocados al cumplimiento de metas, por lo que afirman que estos aspectos son los mayores estresores laborales para esta población en estudio.

**Cuadro 12. Distribución porcentual del nivel de estrés por factor evaluado**

<b>Factores</b>	<b>Nivel porcentual del nivel de estrés por factor</b>
Clima organizacional	30
Estructura organizacional	16
Territorio organizacional	8
Tecnología	8
Influencia del líder	10
Falta de cohesión	20
Respaldo del grupo	8

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

Los colaboradores mayormente afirman que indicadores relacionados con el territorio organizacional, como lo son el trabajo en equipo, la elaboración de informes, la no comprensión de las metas y misión de la institución no son considerados factores estresores. Al contrario, los ítems con altas puntuaciones son los que se refieren a un equipo de trabajo desorganizado, a la forma de trabajo poco clara en la institución y al impedimento de las políticas generales de la coordinación para un buen desempeño en los colaboradores por los jefes inmediatos. En ese sentido, estos indicadores representan fuentes de estrés relevantes para los colaboradores relacionados principalmente con el clima organizacional en el que desarrollan su trabajo.

A el ritmo de trabajo, las largas jornadas de capacitación y coordinación del trabajo, se suman las situaciones imprevistas (como reuniones, supervisión de capacitaciones, respuesta a requerimientos, coordinación y supervisión del trabajo) que, en muchas ocasiones, les impide el

cumplimiento de la documentación requerida en el tiempo establecido, por lo que tienen que llevar trabajo a la casa, los fines de semana solicitar horas extras en la oficina sin remuneración adicional.

## 1. Calidad del trabajo

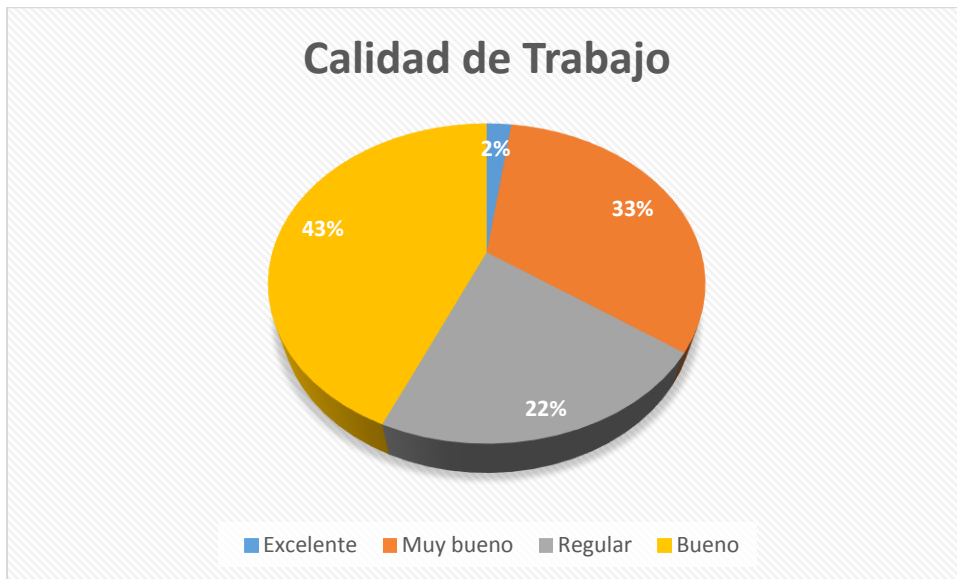
**Tabla 1. Calidad de Trabajo**

<b>Respuestas</b>	<b>Total de Respuestas</b>	<b>Porcentajes</b>
Excelente	2	2
Muy bueno	30	33
Regular	20	22
Bueno	40	43
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 1. Calidad de Trabajo**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación.** - El 43 % de la muestra de los encuestados, afirma que la calidad de trabajo es buena, así como el 33 % de los encuestados, afirma que es muy buena la calidad de trabajo, así como el 22 % afirma que es regular la calidad de trabajo.

**Análisis.** - Estos resultados llaman la atención pues a pesar de que trabajan bajo presión y no son respetados sus derechos laborales en muchas ocasiones, a criterio de la mayoría de encuestados.

## 2. Cantidad de trabajo

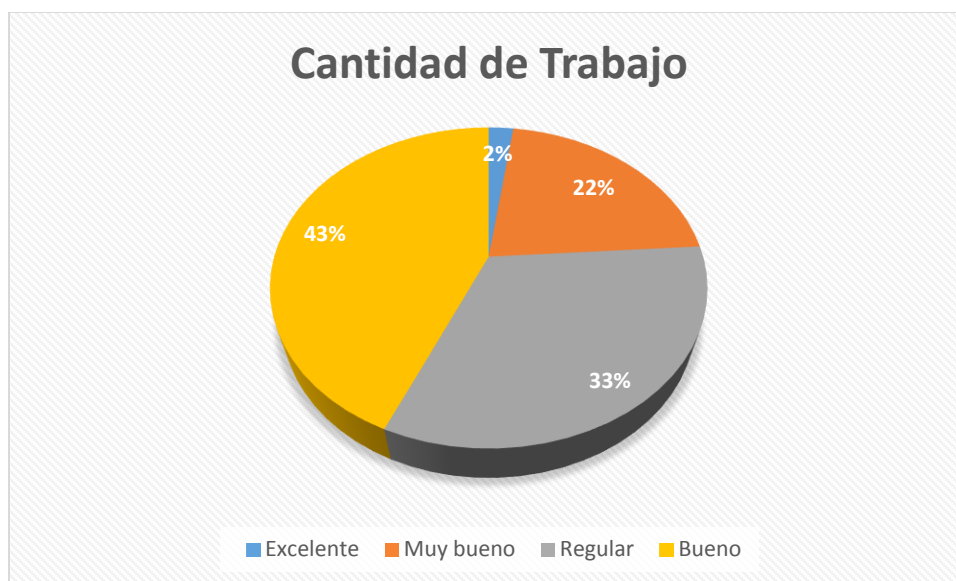
**Tabla 2. Cantidad de Trabajo**

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	2	2
Muy bueno	20	22
Regular	30	33
Bueno	40	43
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 2. Cantidad de Trabajo**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación.** - El 43 % de la muestra de los encuestados, afirma que la cantidad de trabajo es buena, así como el 33 % de los encuestados, afirma que es regular la cantidad de trabajo, así como el 22 % afirma que la cantidad de trabajo es muy buena.

**Análisis.** - Estos resultados evidencian que trabajan bajo presión y las medidas, sanciones que pueden tener, genera una situación angustiante y de presión

### 3. Iniciativa

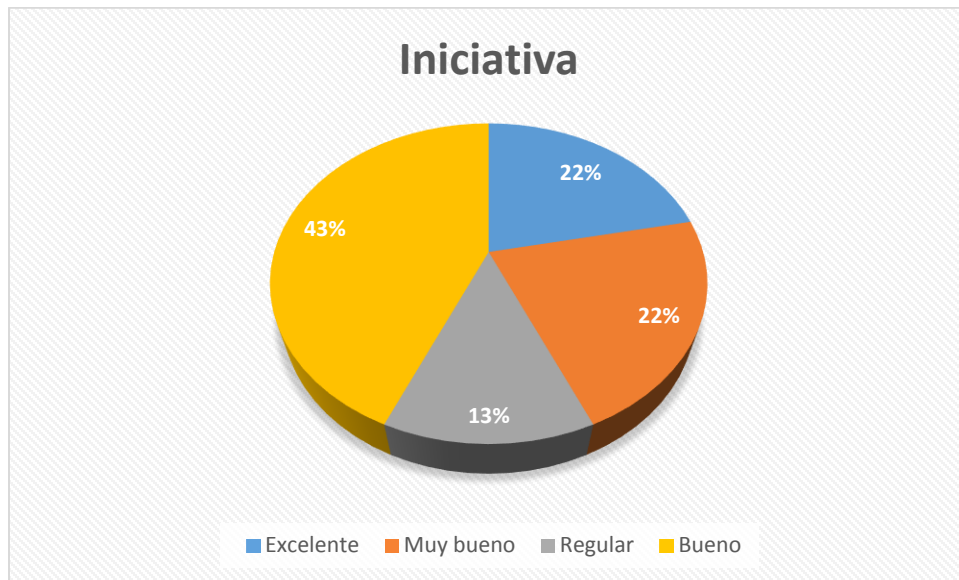
**Tabla 3. Iniciativa**

<b>Respuestas</b>	<b>Total de Respuestas</b>	<b>Porcentajes</b>
Excelente	20	22
Muy bueno	20	22
Regular	12	13
Bueno	40	43
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 3. Iniciativa**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación.** - El 43 % de los encuestados, que representan a la mayoría, afirman que la iniciativa en los colaboradores es buena, mientras que el 22 % afirma que es excelente y respectivamente, el 22 % restante, que es muy buena.

**Análisis.** - Los resultados evidencian que los colaboradores poseen una actitud positiva en el trabajo.

#### 4. Aprendizaje

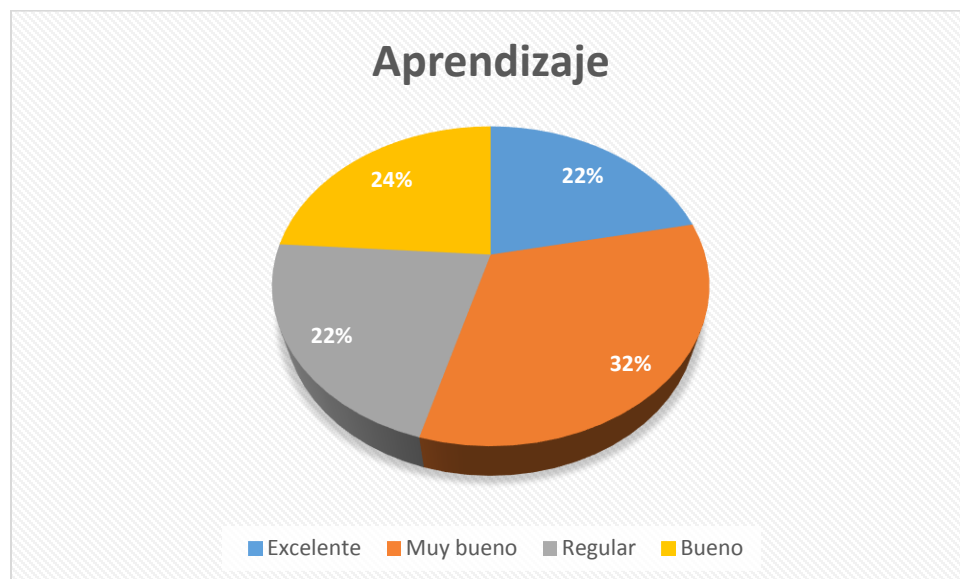
**Tabla 4. Aprendizaje**

<b>Respuestas</b>	<b>Total de Respuestas</b>	<b>Porcentajes</b>
Excelente	20	22
Muy bueno	30	32
Regular	20	22
Bueno	22	24
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 4. Aprendizaje**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación.** - El análisis del aprendizaje, permitió constatar que mayormente los colaboradores afirman que es muy bueno en un 32 % que representa a la mayoría, así como el 24 % restante, afirma que es bueno y el 22 % que es regular.



**Análisis.** - Existen factores positivos que deben consolidarse y fortalecerse en el ámbito laboral, consolidando las fortalezas de la organización.

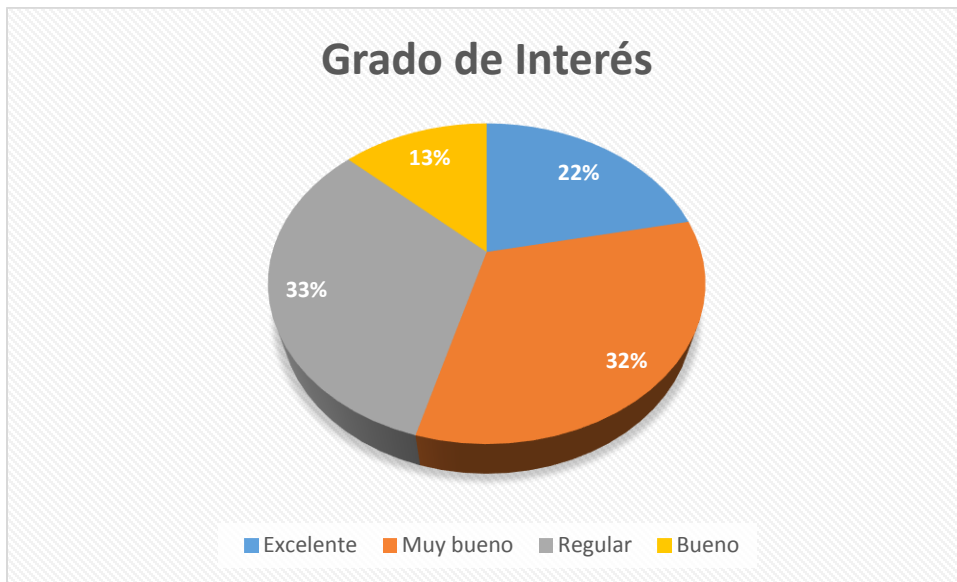
## 5. Grado de interés

**Tabla 5. Grado de interés**

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	20	22
Muy bueno	30	32
Regular	30	32
Bueno	12	13
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 5. Grado de Interés**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación.** - La mayoría de encuestados, el 32 %, afirma que es muy bueno el grado de interés de los colaboradores, mientras que el 33 % afirma que es regular, así como el 22 % que es excelente.

**Análisis.** - Los resultados obtenidos evidencian que mayormente existe interés en los colaboradores por su trabajo y cumplimiento de funciones.

## 6. Espíritu de superación

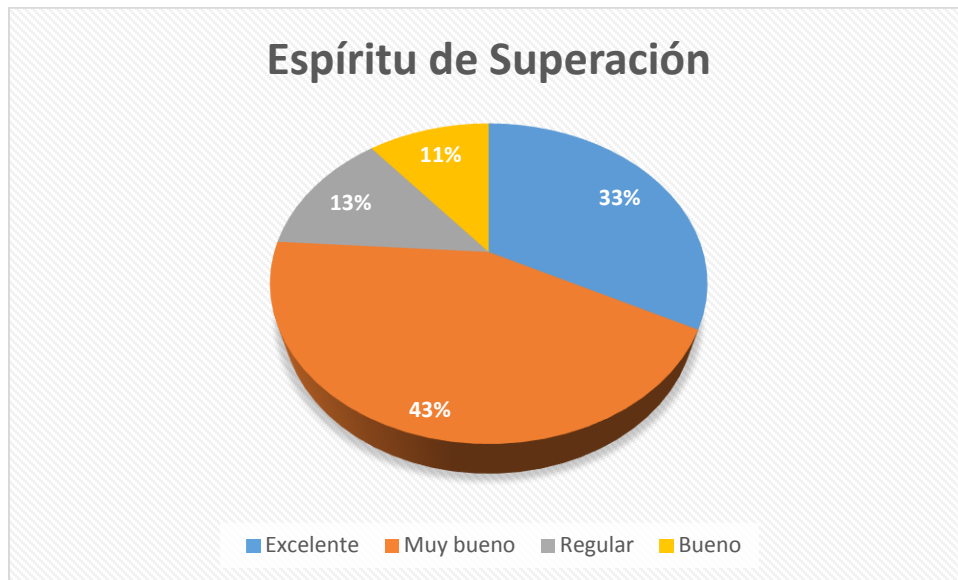
**Tabla 6. Espíritu de superación**

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	30	33
Muy bueno	40	43
Regular	12	13
Bueno	10	11
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 6. Espíritu de superación**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación.** - Se puede apreciar que, en un porcentaje mayoritario, de un 43 % aproximadamente, afirman que el espíritu de superación es muy bueno, lo que se puede constatar al afirmar el 33 % de los colaboradores, que es excelente, como resultados más significativos.

**Análisis.** - Es indispensable lograr mecanismos administrativos y organizativos menos coactivos y estresantes en la medida que los colaboradores cuentan con espíritu de superación, así como con iniciativa y aprendizaje, mencionado con anterioridad.

## 7. Cumplimiento de normas

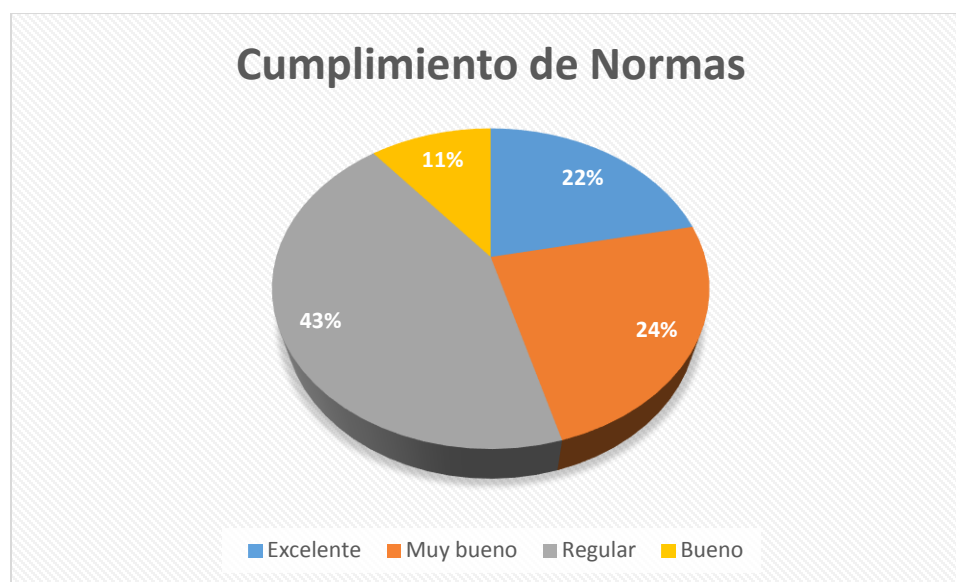
**Tabla 7. Cumplimiento de normas**

<b>Respuestas</b>	<b>Total de Respuestas</b>	<b>Porcentajes</b>
Excelente	20	22
Muy bueno	22	24
Regular	40	43
Bueno	10	11
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 7. Cumplimiento de normas**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación.** - El 43 % de los encuestados, afirma que el cumplimiento de normas es regular, mientras que el 24 % de la población encuestada, considera que el cumplimiento de normas es muy bueno y un 22 % afirma que es excelente.

**Análisis.-** Este aspecto de igual manera, debe mejorarse para lograr mayor rendimiento y motivación en los colaboradores.

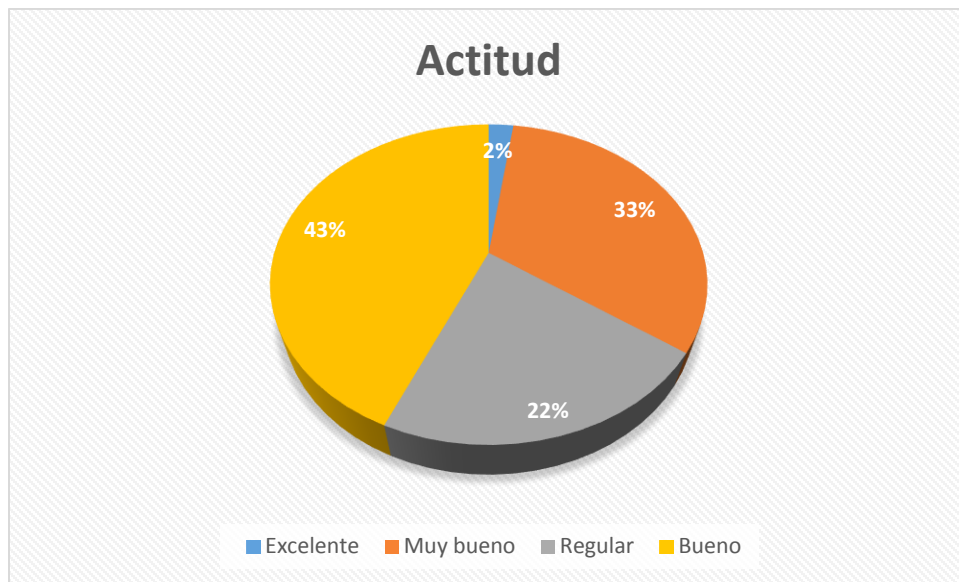
## 8. Actitud

**Tabla 8. Actitud**

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	2	2
Muy bueno	30	33
Regular	20	22
Bueno	40	43
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 8. Actitud**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación. -** De la muestra seleccionada, el 43 % aproximadamente, reconoce que la actitud es buena, mientras que el 33 % afirma que es muy buena, mientras el 22 % restante afirma es regular.

**Análisis.-** Los resultados obtenidos permiten afirmar que se hace necesario mejorar las estrategias orientadas a fortalecer la motivación laboral, al existir una adecuada actitud en los colaboradores.

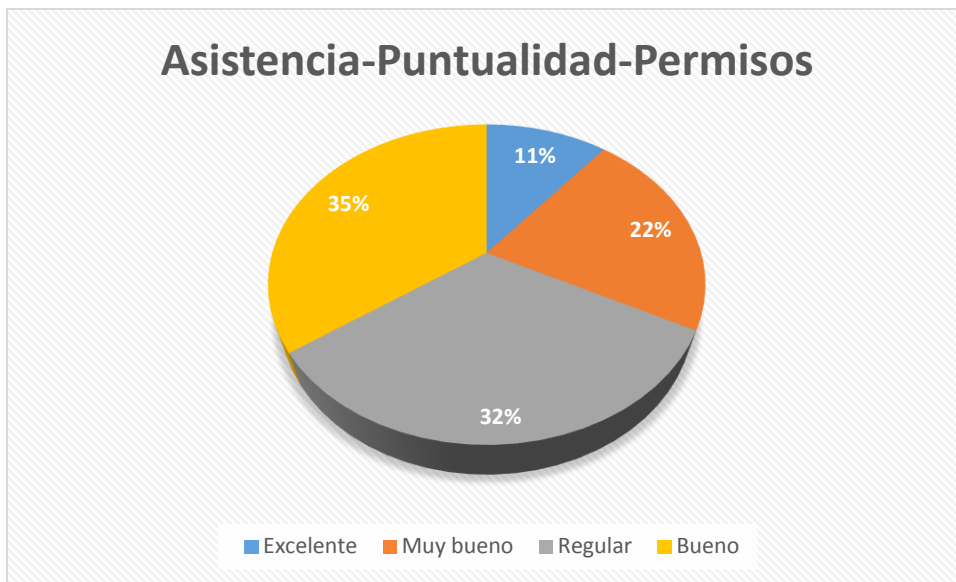
**9. Asistencia – puntualidad – permisos**

**Tabla 9. Asistencia – puntualidad - permisos**

<b>Respuestas</b>	<b>Total de Respuestas</b>	<b>Porcentajes</b>
Excelente	10	11
Muy bueno	20	22
Regular	30	32
Bueno	32	35
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 9. Asistencia – Puntualidad - permisos**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación.** - Del total de los encuestados, un 35 % afirma que es buena la asistencia – puntualidad - permisos, mientras que el 32 % afirma que es regular, así como el 22 % restante que es muy buena.

**Análisis.-** De los resultados puede afirmarse, que es importante fomentar la práctica de los deberes en los colaboradores, el cumplimiento de las normativas de disciplina para el mejor funcionamiento de la organización.

### 10. Énfasis en la calidad y servicio al cliente

**Tabla 10. Énfasis en la calidad y servicio al cliente**

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	20	21
Muy bueno	20	22
Regular	20	22
Bueno	32	35
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 10. Énfasis en la calidad y servicio al cliente**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación. -** Del total de encuestados, el 35 % reconoce que el énfasis que se realiza en la calidad y servicio al cliente, es bueno, mientras que el 22 % restante, afirma que es regular y respectivamente, el 22 % adicional, afirma que es muy bueno.

**Análisis.-** Los resultados permiten justificar la necesidad de capacitar a los colaboradores y de brindarles herramientas a los directivos que favorezcan la calidad en la atención y servicio al cliente.

## 11. Responsabilidad y Compromiso

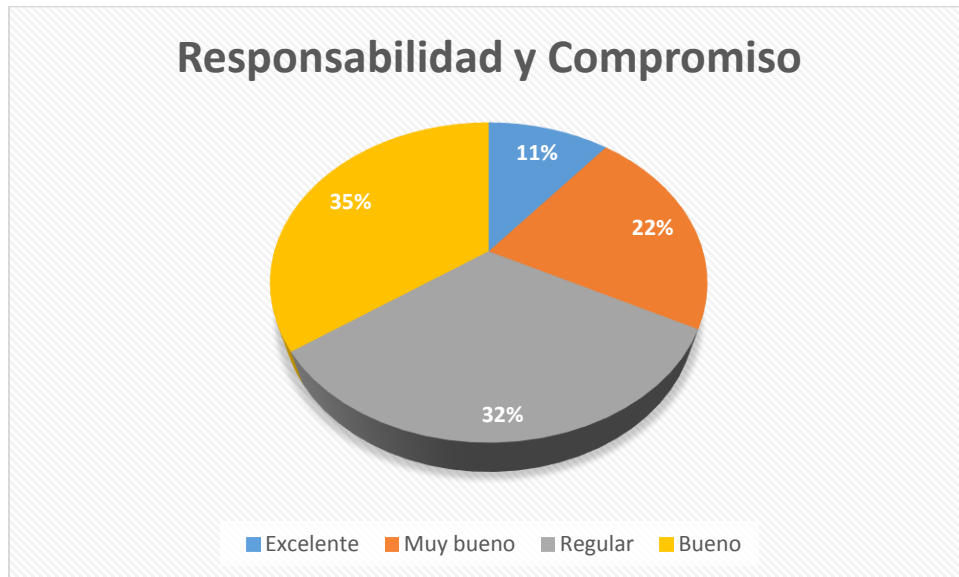
**Tabla 11. Responsabilidad y compromiso**

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	10	11
Muy bueno	20	22
Regular	30	32
Bueno	32	35
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 11. Responsabilidad y Compromiso**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación.-** Del total de encuestados, el 35 % considera que es bueno la responsabilidad y el compromiso, mientras que el 32 % afirma que es regular, así como el 22 % que es muy bueno.

**Análisis.-** Los resultados evidencian que es importante fortalecer estos indicadores en el ámbito laboral, a fin de lograr mayor motivación y satisfacción laboral, por ende, un mejoramiento en el desempeño laboral.

## 12. Identificación con la organización

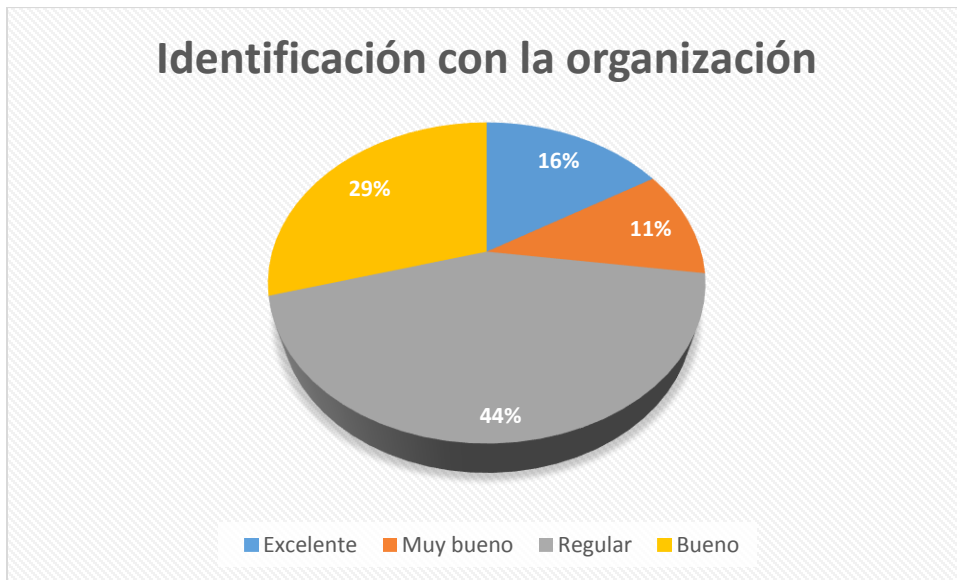
**Tabla 12. Identificación con la organización**

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	15	16
Muy bueno	10	11
Regular	40	44
Bueno	27	29
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 12. Identificación con la organización**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación.-** Del total de encuestados, el 44 % reconoce que es regular la identificación del colaborador con la organización, mientras que el 29 % afirma que es bueno, el 11 % muy bueno y el 16 % excelente.



**Análisis.-** Los resultados evidencian que se debe fortalecer el sentido de compromiso e identificación, considerando además, que el 29 % reconoce que es bueno y solo un 16 % que es excelente.

### 13. Trabajo en equipo y colaboración

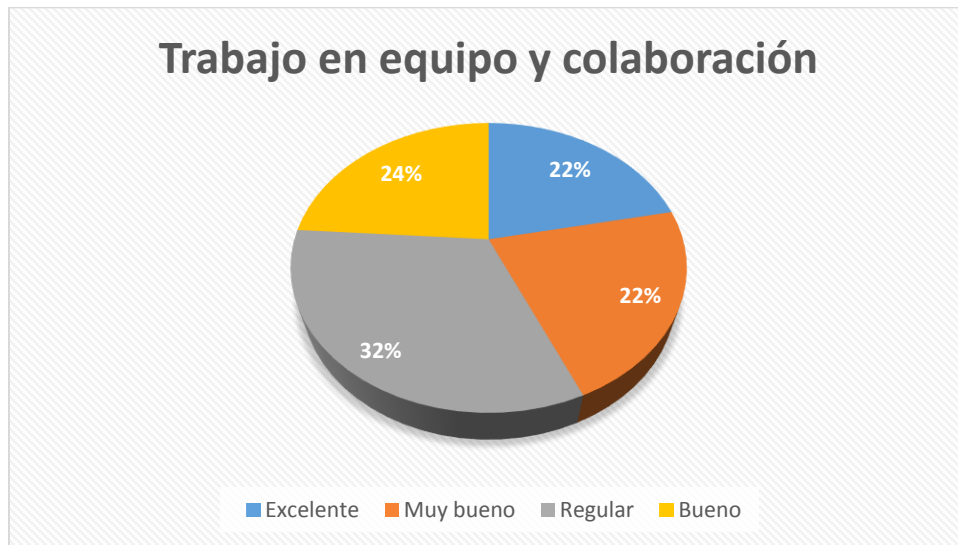
**Tabla 13. Trabajo en equipo y colaboración**

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	20	22
Muy bueno	20	22
Regular	30	32
Bueno	22	24
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 13. Trabajo en equipo y colaboración**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación.** - Del total de encuestados, el 32 % reconoce que el trabajo en equipo y colaboración, es regular en la mayoría de los casos, así como el 24 % afirma que es bueno, mientras que el 22 % afirma que es muy bueno y el 22 % restante que es excelente.

**Análisis.-** Los resultados evidencian que la institución debe promover una planificación óptima de las tareas asignadas así como los espacios de tiempo de descanso y relajación, evitando la sobrecarga laboral, así como el trabajo en equipo y colaborativo que les permita a los colaboradores mejorar sus relaciones interpersonales y por ende, el clima organizacional.

#### 14. Planeamiento y organización

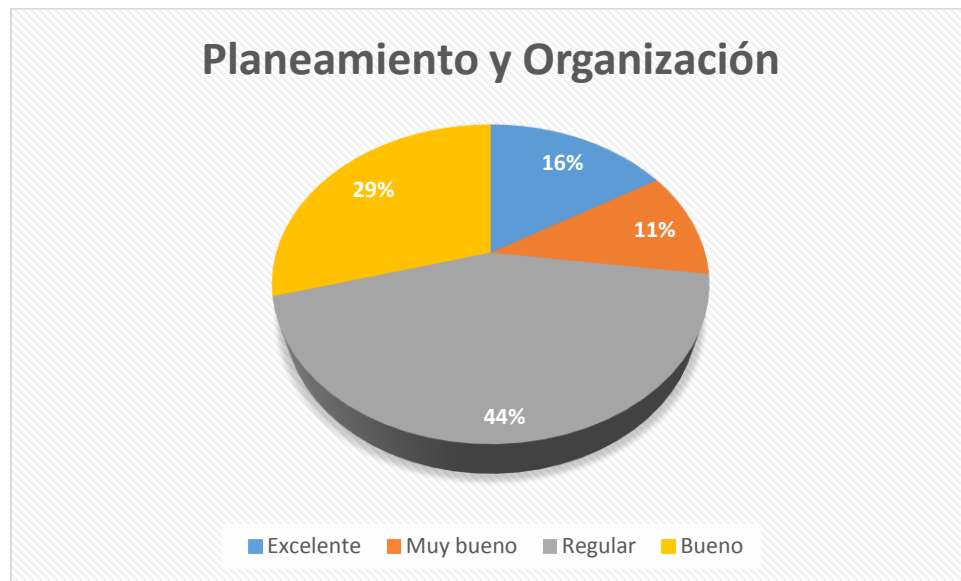
**Tabla 14. Planeamiento y organización**

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	15	16.30
Muy bueno	27	29.35
Regular	40	43.47
Bueno	10	10.86
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 14. Planeamiento y organización**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación.** - Del total de encuestados, el 44 % considera que el planeamiento y la organización es regular, lo que genera estrés en los colaboradores, así como el 29 % considera que es muy bueno y solo un 16 % de los encuestados, afirma que es excelente.

**Análisis.** - Los resultados evidencian que se requiere de una mejor planificación y organización que les permita a los colaboradores realizar sus tareas sin sobrecarga laboral, sin una presión significativa que afecte su salud y genere estrés.

## 15. Liderazgo

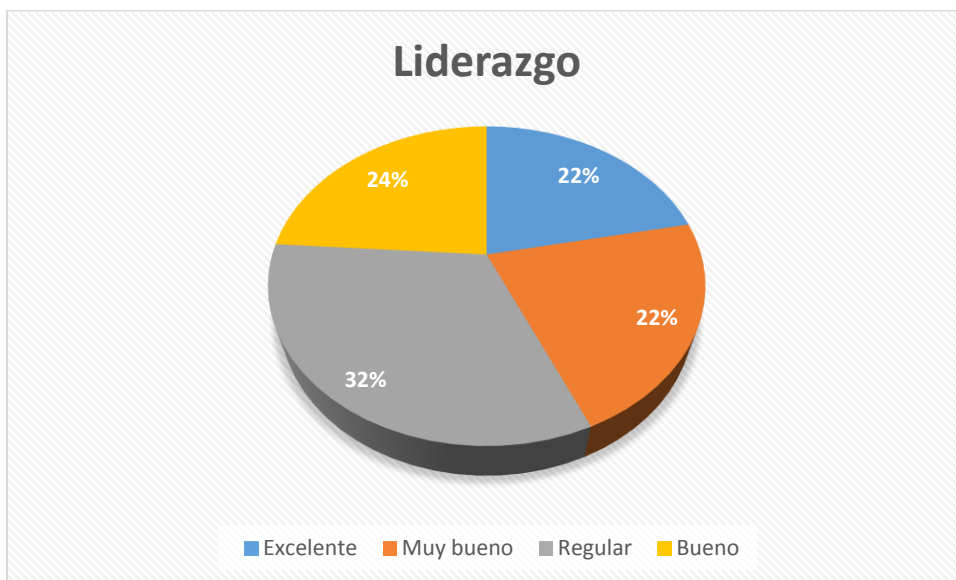
**Tabla 15. Liderazgo**

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	10	22
Muy bueno	20	22
Regular	40	32
Bueno	22	24
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico. 15 Liderazgo**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación.** - Del total de encuestados, el 32 % afirma que es regular el liderazgo, así como el 24 % de encuestados afirma que es bueno, mientras que el 22 % afirma que es excelente y un 22 % restante, que es muy bueno.

**Análisis.** - Los resultados evidencian que se hace necesario fortalecer el liderazgo en el ámbito administrativo, que permita un clima organizacional favorable y el manejo adecuado de los recursos humanos.

## 16. Pensamiento analítico

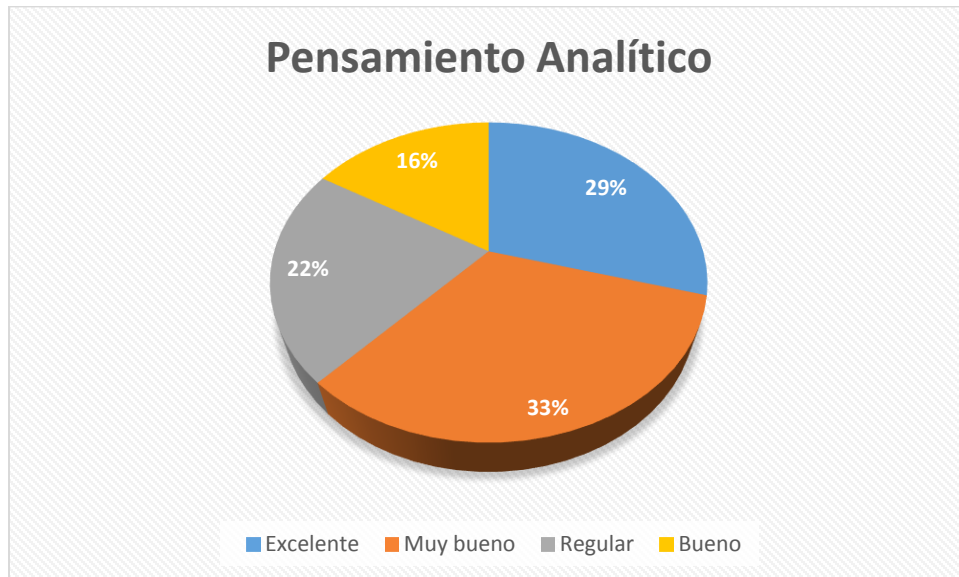
**Tabla 16. Pensamiento analítico**

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	27	29
Muy bueno	30	33
Regular	20	22
Bueno	15	16
<b>Total Encuestados</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Gráfico 16. Pensamiento analítico**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Lina Altamirano Bustos

**Interpretación.** - Del total de encuestados, el 33 % afirma que el pensamiento analítico es muy bueno, así como el 29 % afirma que es excelente, así como el 22 % afirman que es regular.

**Análisis.** - Los resultados evidencian que el desarrollo del pensamiento analítico es favorable en la organización, contribuyendo al crecimiento profesional de los colaboradores, siendo un factor positivo en la organización.

### 2.3.Verificación de la hipótesis

Ho: El estrés laboral no se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Función Judicial.

H1: El estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Función Judicial.

**Cuadro 13. Tabla de contingencia Padecimiento de estrés \* Desempeño Laboral**

		Padecimiento de estrés			Total
		Siempre	A veces	Nunca	
Desempeño laboral					
Si	Recuento	50	30	12	92
	% del total				
No	Recuento	74.28 %	17.14 %	8.58 %	100 %
	% del total				
Total	Recuento	74.28 %	17.14 %	8.58 %	100,0%
	% del total				

Prueba Chi Cuadrado

**Cuadro 14. Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,000 <sup>a</sup>	2	,0368
Razón de verosimilitudes	4,406	2	,0300
N de casos válidos	35		

- Al nivel de significancia del 5% y confianza del 95% llevando a cabo una prueba de hipótesis con el estadístico Chi-cuadrado  $\chi^2_\alpha$  se obtiene un *Valor P* = 0.03 <  $\alpha$  = 0,05 por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$  y se concluye que:

El estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Función Judicial.

El P value determina la aceptación o no de la hipótesis nula, por lo que es una medida a observarse porque al ser mayor que el nivel de significancia, permite aceptar la hipótesis nula. Si, por el contrario, es menor que el nivel de significancia, se puede aceptar la hipótesis alternativa. Es decir, son medidas simétricas que indican la potencia o fuerza de asociación entre variables.

## **CAPÍTULO V**

### **5. PROPUESTA**

#### **5.1 Introducción**

La presente investigación, a partir de los resultados y niveles de afectación por sobrecarga laboral que genera estrés, considera pertinente proponer estrategias que permitan contrarrestar las afectaciones por sobrecarga laboral que generan estrés en los colaboradores de la Corte de Justicia, por lo que la propuesta aborda el Diseño de un Plan de Prevención que permita disminuir las afectaciones causadas por la sobrecarga laboral, teniendo en cuenta además, que en el cuestionario aplicado, en cuanto a los contenidos y metodologías que los colaboradores consideraban necesarios abordar en la propuesta, el 31.42 % afirma que mayormente el contenido del plan de prevención debería estar dirigido a capacitar y orientar a los colaboradores en cuanto a salud ocupacional, seguridad industrial, prevención y evaluación de riesgos, mientras que el 28.57 % afirma que se debe incluir una caracterización del estrés, su nivel de significancia, causas directas y consecuencias en la salud de los colaboradores; en menor medida, el 22.85 % considera deben incluirse los aspectos referentes a riesgos sicosociales lo que justifica la necesidad de diseñar e implementar el plan, siendo los porcentajes más significativos.

Lo antes expuesto, condiciona los contenidos y estructuración de la presente propuesta.

#### **5.2 Estructura de contenidos**

##### **5.2.1 Salud ocupacional**

El trabajo puede contribuir a nuestro desarrollo profesional, personal y social, es decir, a la plenitud, pero el lugar en el que desarrollamos esa actividad se ve sometido a una serie de modificaciones ambientales que pueden provocar diferentes efectos negativos sobre la salud del colaborador dando lugar a lo que se conoce como daños derivados del trabajo (accidentes o enfermedades profesionales).

Si se considera la salud laboral como un proceso en permanente desarrollo, es decir, que puede irse perdiendo o logrando y que no es fruto del azar, sino de las condiciones laborales que rodean a los colaboradores, entonces debe tenerse en cuenta el rol de los técnicos de prevención cuyo objetivo es precisamente, la mejora de las condiciones en las que se realiza el trabajo para preservar la salud de los colaboradores.

El trabajo puede ser definido entonces, como la actividad necesaria para suministrar bienes o servicios mediante el esfuerzo físico o mental para beneficio propio o de la sociedad. Se puede considerar, por tanto, el trabajo como una necesidad y una actividad de desarrollo del hombre en la medida que los seres humanos necesitan trabajo para su propia conservación y la de los demás en pos de mejorar su calidad de vida.

### **5.2.3 Seguridad industrial**

El objetivo de la seguridad e higiene industrial es prevenir los accidentes laborales, por lo tanto, una producción que no contemple las medidas de seguridad e higiene no es una buena producción. Esta debe satisfacer las condiciones necesarias de tres elementos indispensables: seguridad, productividad y calidad de los productos. Además, conocer las necesidades de la empresa para poder ofrecerles la información más adecuada orientada a solucionar sus problemas; comunicando los descubrimientos e innovaciones logrados en cada área de interés relacionadas con la prevención de accidentes.

### **5.2.5 Caracterización del estrés**

Guillen, Romero, Tortuero y Gallego (2009), argumentan que el estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que la persona desea y cuyo resultado se percibe como incierto.

El estrés no necesariamente es algo malo en sí mismo. Aunque es común que se analice el estrés en un contexto negativo (distrés), también tiene un valor positivo (eustrés). Cuando ofrece el potencial para obtener un buen resultado en una oportunidad.



### **5.2.6 Nivel de significancia**

El estrés se muestra de varias maneras. Por ejemplo, una persona que experimenta un alto grado de estrés puede desarrollar presión sanguínea elevada, úlceras, irritabilidad, diarrea o estreñimiento, náuseas, mareos, palpitaciones rápidas, enfermedades respiratorias, dificultada para tomar decisiones rutinarias, pérdida del apetito, pérdida de la memoria, predominio de la sensación de fatiga y pérdida de la alegría de vivir, tristeza, apatía, sensación de inseguridad, sensación de menor valía o desesperación, tendencia a la postergación, retraimiento o aislamiento, higiene personal deficiente, apatía en la forma de vestirse o arreglarse, propensión a sufrir un accidente. Estos síntomas se agrupan en tres categorías generales:

<i>Fisiológicas, psicológicas y de comportamiento</i>	<i>Síntomas psicológicos</i>	<i>Síntomas en el comportamiento</i>	<i>Tipos de Estresores</i>
<p>El estrés tiene efectos fisiológicos que perjudican al ser humano. Por ejemplo, un estudio relacionó las demandas estresantes de trabajo con el aumento de la susceptibilidad a las enfermedades respiratorias superiores y el mal funcionamiento del sistema inmunológico, especialmente en los individuos con mayor sobrecarga laboral.</p>	<p>El estrés ocasiona insatisfacción y más relacionado con el trabajo, que en realidad es el efecto psicológico más simple y obvio. Sin embargo, se manifiesta en otros estados psicológicos: por ejemplo, tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión. Inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia, deseos de llorar o un nudo en la garganta, enojo o furia constante o descontrolada, deseos de gritar, golpear o insultar, miedo o pánico que si llega a ser muy intenso puede llegar a paralizar, preocupación excesiva que se puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar el pensamiento, pensamiento catastrófico, dificultad para tomar decisiones, dificultad para concentrarse, disminución de la memoria, lentitud de pensamiento, cambios de humor constantes, depresión.</p> <p>Las evidencias indican que cuando se delega a las personas un trabajo con demandas múltiples y en conflictos, o cuando no hay claridad con respecto a las tareas, esto hace que aumente tanto el estrés como la insatisfacción laboral.</p>	<p>Los síntomas del estrés relacionados con el comportamiento incluyen cambios en la productividad, ausentismo y rotación, así también cambios en los hábitos alimenticios, más tabaquismo y consumo de alcohol, habla rápida, inquietud, moverse contantemente de un lugar a otro.</p> <p>Los niveles bajos a moderados de estrés que estimulan al cuerpo y aumentan su aptitud para reaccionar ante una situación determinada, es frecuente que los individuos realicen mejor sus tareas, con más intensidad o mayor rapidez. Tomando en cuenta que un alto nivel de estrés pone demandas insoportables en la persona, lo que da como resultado un menor rendimiento. Es decir, aún niveles moderados de estrés tienen una influencia negativa en el desempeño a largo plazo, a medida que la intensidad persistente mina al individuo y agota sus recursos de energía. Dando como resultado, un menor desempeño.</p>	<p>Existen varios estresores que afectan las actividades laborales que desempeñan los colaboradores, los cuales se clasifican en:</p> <p>Sucesos vitales intensos y extraordinarios. Aparece cuando se producen situaciones de cambio como separación matrimonial, despidos de trabajo, muerte de familiares próximos.</p> <p>Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad. Este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que puedan generar acontecimientos más drásticos como la sobrecarga laboral.</p> <p>Sucesos de tensión crónica mantenida, son aquellas situaciones capaces de generar estrés durante períodos de tiempo más o menos largos.</p>

## **Estrategias básicas para reducir el estrés laboral**

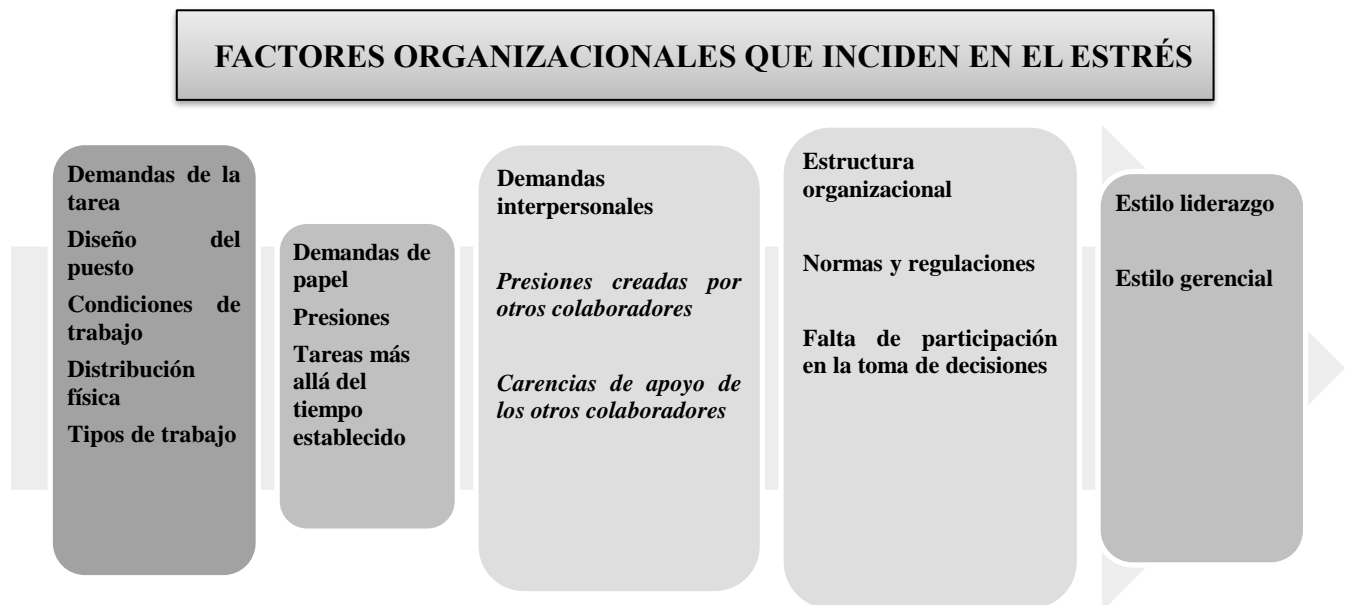
- Respiratorias: Muy útiles en los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico.
- Relajación progresiva: Son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia, baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, alteraciones digestivas, insomnio, tics, temblores.
- Entrenamiento autógeno: Es una técnica psicoterapéutica basada en la concentración pasiva en sensaciones físicas, útiles en tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, fatiga, cansancio crónico, insomnio y otras alteraciones del sueño.
- Detención del pensamiento: Son aquellos pensamientos no deseados que se repiten continuamente en ciertas ocasiones y que llevan a sensaciones desagradables, llegando a afectar el estado de ánimo útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados.
- Rechazo de ideas absurdas: Es la de atacar las ideas o creencias absurdas y sustituirlas por afirmaciones más de acuerdo con la realidad del mundo. Se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento.
- Afrontamiento asertivo: Son esquemas mentales intencionales de respuesta (cognitiva, emocional o conductual) dirigidos a manejar (dominar, tolerar, reducir, minimizar) las demandas internas y ambientales, y los conflictos entre ellas, que ponen a prueba o exceden los recursos de la persona.

### 5.2.7 Causas directas y consecuencias en la salud de los colaboradores

Factores organizacionales vinculados al estrés en el trabajo	
Estructura organizativa	Organización del trabajo
Estructura burocrática	Rol laboral ambiguo
Estructura horizontal	Sobrecarga de trabajo
Estructura de red	Ritmo de trabajo
	Inseguridad laboral
	Conflictos
	Alianzas y encubrimientos

Fuente: Elaboración propia en base a Linares, 2010.  
Elaborado por: Ing. Lina Altamirano

Figura 5. Factores Organizacionales que inciden en el estrés



Las categorías según Robbins (2010) permiten aseverar que existen factores que inciden directamente en la generación de estrés, si se considera que en cuanto a la categoría demandas de la tarea, la falta de autonomía, las condiciones de trabajo; el cumplimiento de tareas que requieren de alta concentración por parte de los colaboradores, pueden ocasionar estrés.

La carga excesiva de trabajo, las presiones, la sobrecarga de papel, las demandas interpersonales, donde incide también la cultura organizacional, son factores determinantes en el aumento de estrés, que afecta la salud ocupacional de los colaboradores.

### **5.2.8 Sobrecarga Laboral. Factores de Riesgo**

La carga de trabajo se define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un colaborador en su jornada laboral. Antiguamente, solo se medía el esfuerzo físico y ahora también se evalúa el esfuerzo mental, que genera fatiga.

Cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo.

La sobrecarga en un lugar de trabajo implica variadas afecciones. Por ejemplo, existen exigencias psicológicas -que tienen que ver con la complejidad de las tareas- que requieren de una red de ayuda y cuando ésta no se facilita, deja caer a los colaboradores en una evidente sobrecarga que disminuye su calidad de vida y de trabajo. Es que cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo.

Otro ejemplo es el tipo de apoyo social y calidad de liderazgo al que se está exponiendo una persona a diario. Es importante entender que hoy no se requieren supervisores, sino que líderes que fomenten la motivación de los colaboradores. De esta manera, las empresas pueden proveer de capacitaciones, incentivos diarios, descanso correspondiente, pausas activas y reconocimiento del trabajo; pequeños aportes que ayudan – de alguna u otra forma- a disminuir la sobrecarga laboral.

Asimismo, todo lo relacionado con las compensaciones del colaborador. Más allá de los beneficios, la empresa debe demostrar preocupación por la salud de sus colaboradores como un elemento prioritario. Esto jamás es un gasto, sino una inversión: menor ausentismo laboral y mayor eficiencia en el trabajo.

La doble presencia es también un factor relevante. Esto, en muchos casos, tiene relación con las obligaciones del hogar que no se han logrado resolver por la poca flexibilidad del trabajo para

permitir a las personas solucionar sus quehaceres personales. Entonces, se está en el lugar de trabajo, pero “con la cabeza en otro lado”.

Es importante entender que hoy no se requieren supervisores, sino que líderes que fomenten la motivación de los colaboradores.

Lo importante, en todos los casos, es que tanto los colaboradores como los colaboradores tengan claros sus deberes y derechos a la hora de desempeñarse en un buen lugar.

El trabajo, aunque muchos digan lo contrario, es una fuente de bienestar para las personas. Si bien puede que sea agotador, sí tiene efectos positivos, porque el estado contrario (desempleo), efectivamente puede producir enfermedades: depresiones, estrés por problemas de tolerancia a la frustración, dolores musculo esqueléticos producto del estrés, etc.

El proceso: Todos deben estar informados

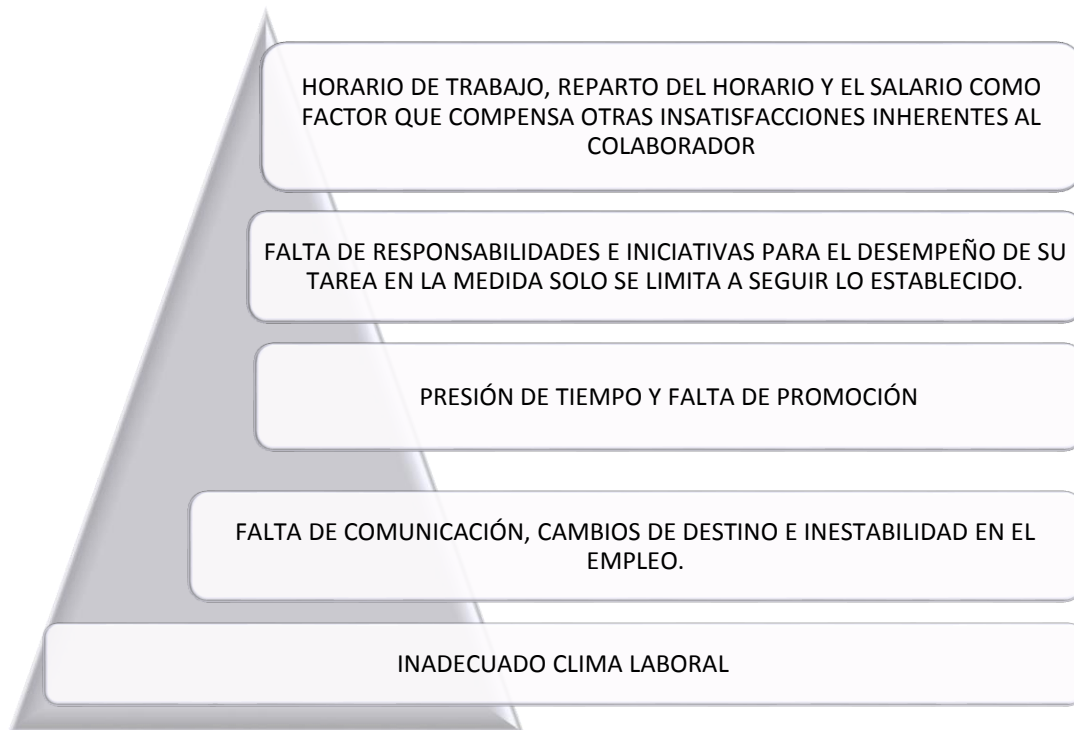
Los colaboradores deben estar informados sobre los riesgos psicosociales a los que están expuestos a diario, para así dejarlo en evidencia cuando corresponda. El proceso incluye una encuesta que debe ser respondida por más del 70% de los colaboradores, es decir, no es simplemente una muestra. Una vez cumplido el quórum, la evaluación se realiza por un conjunto de especialistas, particularmente un comité psicosocial, compuesto por profesionales en la prevención de riesgos, psicólogos y el departamento de recursos humanos de la empresa. Todo esto, además, se debe informar paralelamente a la administración superior.

La empresa debe medir la exposición a todo tipo de riesgos psicosociales e implementar acciones para disminuir los efectos de estos. Los resultados se informan a la Secretaría Ministerial de Salud y Superintendencia de Seguridad Social (Suseso). El cuestionario se llama SUSESOS 21. Entre otras cosas, se evalúa los tipos de beneficios, flexibilidad horaria y cumplimiento de los pagos. Las respuestas son confidenciales y anónimas.

Las malas condiciones, generan enfermedades a las personas y con ello, solo se atraen cosas negativas.

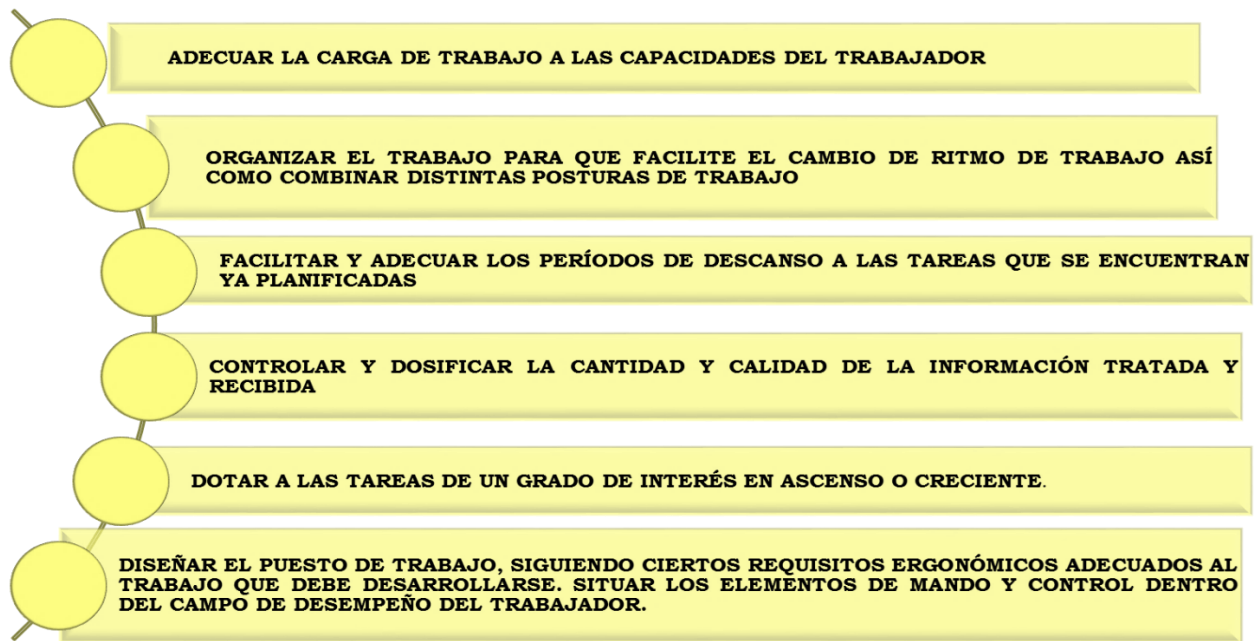
### 5.2.8 Riesgos Sicosociales

**Figura 6. Riesgos Sicosociales**



### 5.3 Medidas Preventivas

Figura 7. Medidas Preventivas



Las estrategias de manejo o estrategias de solución del estrés en el trabajo involucran el estudio del proceso de afrontamiento al fenómeno, el que ha sido ampliamente estudiado en los últimos treinta años, como diversas revisiones o reseñas lo muestran (Hogh y Dofradottir, 2009). Así, como estrategias para manejar el estrés laboral por motivo de sobre carga de trabajo se proponen las siguientes:

- Organización de la zona inmediata de trabajo
- Organización del tiempo
- Aclarando el rol
- Creatividad en el trabajo
- Mejorando la comunicación (Hogh y Dofradottir, 2009).

En los textos de comportamiento organizacional (Robbins, 2010 y Linares, 2010) se señalan varias estrategias para manejar el estrés en el trabajo que pueden ser organizadas en cinco categorías:

- Remover al estresor
- Retirarse ante el estresor
- Cambiar la percepción frente al estresor



- Controlar las consecuencias del estrés
- Buscar/recibir apoyo social

Remover el estresor más que adaptación se trata de deshacerse o minimizar las condiciones que causan alto estrés, para lograr un equilibrio emocional óptimo. Esto incluiría la asignación de colaboradores a puestos de trabajo que coincidan con sus aptitudes y preferencias, reducción de ruido excesivo, tener un sistema de denuncias y acciones correctivas contra acoso y colaboradores con control sobre el proceso de trabajo. Iniciativas de equilibrio de trabajo y vida familiar también entran en esta categoría, como ofreciendo horarios de trabajo flexibles, compartiendo trabajo, teletrabajo, licencia personal y apoyo de cuidado de hijos. (Linares, 2010).

Retirarse ante el estresor, incluye tomar períodos de descanso, días de tomar períodos de descanso, días de descanso, vacaciones, sábaticos. De hecho, las investigaciones indican que el ocio mejora considerablemente la capacidad de los colaboradores para lidiar con el estrés relacionado con el trabajo.

Cambiar la percepción frente al estresor es una tarea importante a nivel empresarial, ya que se ha constatado que los colaboradores experimentan niveles de estrés diferentes porque tienen diferentes niveles de resistencia, incluyendo la autoconfianza y el optimismo. En consecuencia, los líderes corporativos necesitan buscar formas en que sus colaboradores fortalezcan su confianza y autoestima para que los problemas de trabajo no sean percibidos como una amenaza. La fijación de metas personales también puede reducir el estrés cuando son controladas y monitoreadas por los directivos de las empresas. Factores como el humor también puede mejorar el optimismo y crear emociones positivas brindando algún peso psicológico frente a la situación, que permita asumir con tranquilidad y planificación óptima de recursos y tiempos, el cumplimiento de nuevas metas (Linares, 2010).

Las empresas pueden reducir las consecuencias adversas de alto estrés asegurando que los colaboradores mantengan estilos de vida saludables. Algunas empresas ofrecen instalaciones de ejercicio in situ o subvencionan, lo que debería de ser una alternativa y un modelo a seguir para muchas empresas; unas pocas empresas, fomentan entre sus colaboradores técnicas de relajación en horarios laborales (Linares, 2010).

Una razón de por qué algunas personas experimentan menos estrés que otros es que tienen mayor resistencia. La resiliencia es la capacidad de los individuos para hacer frente con éxito, a un cambio significativo, a la adversidad o al riesgo, a la sobrecarga laboral y a la posibilidad de trabajar bajo presión. Aquellos con alta resistencia son capaces de soportar la adversidad, así como recuperarse más rápidamente de ella. Las personas resistentes poseen rasgos de personalidad (como alta extroversión y baja neurosis) que generan más confianza, optimismo y emociones positivas. La resiliencia también implica competencias específicas y comportamientos que responden y se adaptan de forma más eficaz a los factores estresantes (Arce, 2012).

Existen condicionantes de la resiliencia como se muestra a continuación:

**Personas que enfrentadas a un suceso traumático no experimentan síntomas disfuncionales, ni ven interrumpido su proceso vital, sino que consiguen mantener un equilibrio estable sin que afecte a su rendimiento y a su vida cotidiana.**

**La resiliencia distingue dos componentes:**

**La resistencia frente a la destrucción**

**La capacidad para desarrollar conductas positivas pese a circunstancias difíciles**

**El concepto incluye, además, la capacidad de una persona o sistema social de enfrentar adecuadamente las dificultades, de una forma socialmente aceptable**

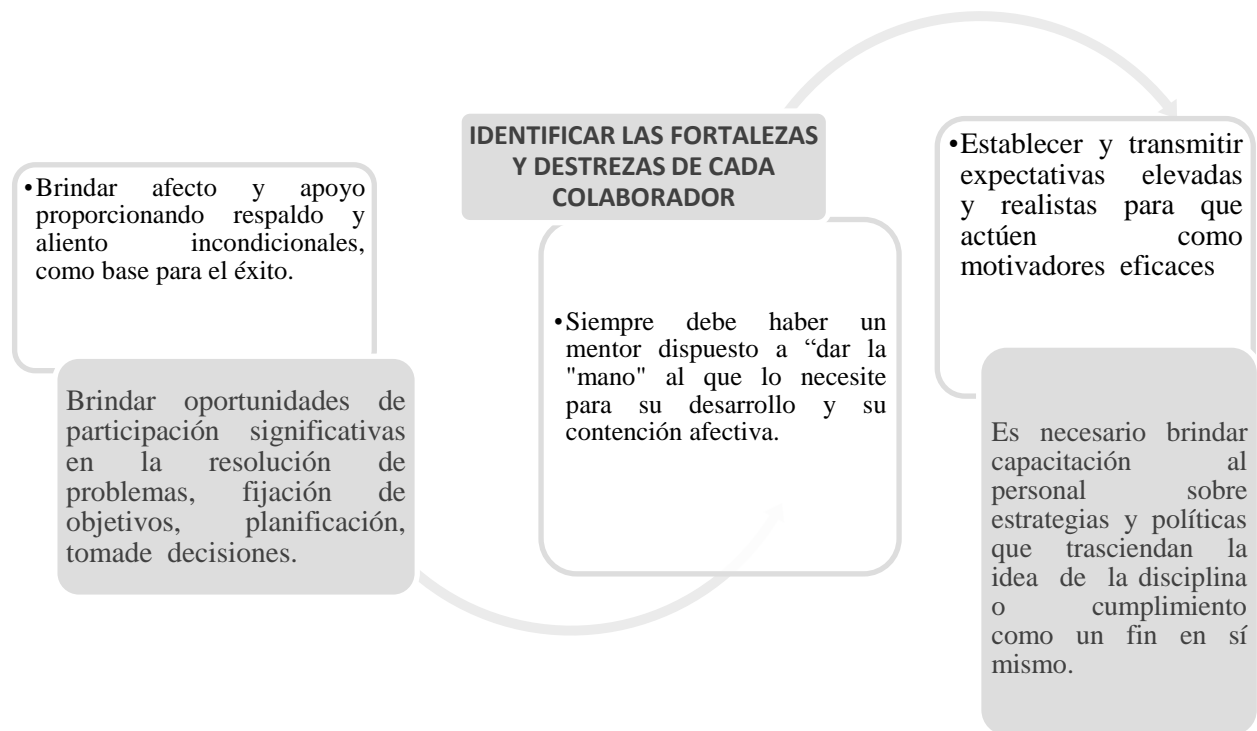
**(Vanistendael, 2009).**

Diversos estudios han demostrado que ciertos atributos de la persona constituyen la base de ser resiliente. Estos son los siguientes:

- **Autoestima consistente.** Es un aspecto esencial en la personalidad y es el fruto del cuidado afectivo consecuente del niño o adolescente por un adulto significativo, “suficientemente” bueno y capaz de dar una respuesta sensible, que incide directamente en los resultados que tendrá la persona al crecer y desenvolverse en el ámbito personal y laboral.
- **Introspección.** Es el arte de preguntarse a sí mismo y darse una respuesta honesta. Depende de la solidez de la autoestima que se desarrolla a partir del reconocimiento del otro.

- Independencia. Se definió como el saber fijar límites entre uno mismo y el medio exterior; la capacidad de mantener distancia emocional y física sin caer en desequilibrios emocionales (Medina, 2010)

Para que, en un ambiente laboral, los colaboradores logren una actitud de resiliencia, es necesario orientar la labor de los directivos según las perspectivas siguientes:



Las empresas que forman en resiliencia, activan seis puntos fundamentales en las relaciones laborales: buscan favorecer los contactos positivos y colaborativos entre colaboradores de manera no conflictiva, aplican políticas claras consensuadas entre todos, para incentivar la cooperación y buena convivencia, así como fomentan el aprendizaje mutuo de dar y recibir apoyo y afecto y se ponen metas realistas para desarrollar la autoestima de los colaboradores y promueven la participación de todos en la toma de decisiones. Si a los puntos anteriores sumamos la práctica de incentivar a los equipos a llevar una vida sana, a través de una alimentación saludable, el ejercicio y permitiendo los momentos de esparcimiento en el horario laboral, la resiliencia será potenciada y mejorará las relaciones y la capacidad de superar situaciones estresantes. La resiliencia no es solo un concepto más dentro de la psicología laboral sino que es una gran herramienta que otorga una ventaja competitiva al grupo de trabajo, para atravesar situaciones que

generan frustración y resistencia, de manera positiva, convirtiendo a cada momento difícil en una oportunidad de crecimiento (Recursos Humanos, 2014).

Es importante mencionar, que la Función Judicial de la provincia de Cotopaxi tendría significativos beneficios con la implementación de la presente propuesta, beneficios que pueden cuantificarse considerando ahorros en Servicios de salud y en Reducción de días no laborables.

Se presenta una proyección económica para un año, considerando los rubros antes mencionados para 92 colaboradores:

<b>Colaboradores 92</b>	<b>Ahorro económico por concepto Servicios de salud</b>	<b>Ahorro por concepto Reducción de días no laborables</b>
<b>Año 2019</b>	<b>1380</b>	<b>6440.00</b>
<b>Año 2020</b>	<b>1380</b>	<b>6440.00</b>

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

El estrés laboral influye nocivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la institución CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.

La presencia de sobrecarga laboral en los colaboradores de la institución CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI del cantón Latacunga, es evidente a niveles de estrés y alto nivel de estrés.

La existencia de estrés en los colaboradores de la institución CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI del cantón Latacunga, mayormente está asociado a factores sicosociales de riesgo como la falta de cohesión, el clima organizacional y la influencia del líder, así como los mecanismos de control y organización.

La sobrecarga laboral incide directamente en la generación de estrés en los colaboradores del Consejo de la Judicatura DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI del cantón Latacunga.

Se proponen mayormente estrategias que permitan contrarrestar las afectaciones por estrés laboral que incide en el desempeño de los colaboradores del Consejo de la Judicatura DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI como el compromiso de la Dirección, para la planificación y coordinación de la prevención que se hace en la entidad, el abordaje del estrés con el pleno apoyo de la Dirección, así como la ejecución de las acciones correctivas.

**Acción formativa e informativa:** Considerando la normativa legal en prevención de riesgos laborales, impartir charlas y conferencias para mandos, de duración corta (2-3 horas) en las que se transmiten los conceptos fundamentales sobre los mecanismos generadores del estrés, del reconocimiento de los estresores en el ámbito laboral, y de los distintos enfoques para la eliminación o reducción de este padecimiento.

**Identificación de los estresores:** Análisis y estudio de los estresores presentes en la institución.

- Del total de encuestados, el 32 % afirman que mayormente se requiere de un plan de prevención que debería estar dirigido a capacitar y orientar a los colaboradores en cuanto a salud ocupacional, seguridad industrial, prevención y evaluación de riesgos, mientras que el 30 % afirma que se debe incluir una caracterización del estrés, su nivel de significancia, causas directas y consecuencias en la salud de los colaboradores.
- El 85 % afirma que si es necesario el diseño del Plan de Prevención que permitirá concientizar sobre los riesgos a los que se exponen los colaboradores por estrés laboral.
- Un colaborador tendrá calidad de vida laboral cuando sus percepciones y sentimientos son positivos hacia su trabajo, cuenta con motivación para permanecer y desempeñarse eficazmente en su puesto de trabajo, así como siente que su vida laboral no altera su vida privada.

## **6.2.Recomendaciones**

- Se sugiere realizar investigaciones del estrés afines a otros factores sicosociales de riesgo no solo a la sobrecarga laboral, como la capacidad de afrontamiento, el apoyo social, los estilos de vida.
- Se deben realizar inducciones, talleres y capacitaciones para concientizar a los colaboradores y directivos que la sobrecarga laboral afecta en el estado emocional de los colaboradores, incidiendo negativamente en el desempeño laboral, repercutiendo en la seguridad, valoración y cumplimiento de funciones.
- La empresa debe orientar su labor a la disminución del estrés ya que genera irritabilidad en los colaboradores, relaciones laborales inadecuadas, falta de diálogo, disminución del rendimiento y la competitividad ante la presión laboral, además de la generación de conflictos que afecta directamente a la motivación laboral.
- Preocuparse por mejorar las condiciones de infraestructura y facilitar los insumos requeridos en la institución, para de esta manera, favorecer la buena ejecución de las tareas asignadas,

bajo una planificación óptima de tiempos, si se considera que la sobrecarga laboral es un factor de riesgo sicosocial que afecta en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

- Se hace necesario que las autoridades emprenden medidas preventivas que eviten el desgaste físico y mental de quienes están sometidos bajo la presión laboral para manejar las situaciones estresantes con mayor facilidad y no caer constantemente en enfermedades profesionales, así como en relaciones interpersonales negativas.
- Se requiere la implementación de un plan de prevención dirigido a capacitar y orientar a los colaboradores en cuanto a salud ocupacional, seguridad industrial, prevención y evaluación de riesgos, así como una caracterización del estrés, su nivel de significancia, causas directas y consecuencias en la salud de los colaboradores.
- El diseño del Plan de Prevención permitirá concientizar sobre los riesgos a los que se exponen los colaboradores por sobrecarga laboral.
- Se recomienda que los directivos sean capaces de entender y asumir que un colaborador tendrá calidad de vida laboral cuando sus percepciones y sentimientos son positivos hacia su trabajo, cuenta con motivación para permanecer y desempeñarse eficazmente en su puesto de trabajo, así como siente que su vida laboral no altera su vida privada.

## Referencias bibliográficas

- Álvaro, José (2013).** Fundamentos Sociales del Comportamiento Humano. Contiene Fundamentación sobre la conducta personal, interpersonal y social. Editorial UOC. Barcelona – España.
- Blach, Joshp (2008).** Teorías de las Relaciones Laborales. Desafíos. Contiene enfoques en el ámbito laboral, condiciones de trabajo y calidad de vida. Editorial UOC. Barcelona – España. 2008.
- Gan, Federico (2012).** Clima Laboral. Contiene conceptos claves, posibles acciones de implementación, indicadores de calidad y su uso. Editorial Díaz de Santos. Madrid-España. Primera Edición.
- Gómez, Rosalinda (2008).** Comunicación y Cultura y Organizacional en Empresas Chinas y Japonesas. Fundamentos de Clima Organizacional, mantenimiento de la cultura a través del tiempo, Modelos a seguir, costumbres. Editorial Frao. Murcia- España Primera Edición.
- Gómez, Rosa (2012).** El estrés laboral del médico: Burnout y trabajo en equipo. Revista de la Asociación Española de Neurosiquiatría. Madrid, 2012.
- Moretti, C. (2015).** Duración de la jornada laboral: implicancias sanitarias y político-económicas. Revista Chilena de Terapia Ocupacional. ISSN 0717-6767. Volumen 15, N°. 1, agosto 2015.
- Miranda, Alejandro (2010).** “Liderazgo en las Empresas”. Prevención y tratamiento de la falta de Liderazgo, Consejos y definiciones sobre el liderazgo. Editorial Paidotribo. Barcelona – España. Primera Edición.
- Nosnik, Abraham (2010).** Culturas Organizacionales. Contiene lineamientos del Origen, Consolidación y desarrollo de las Organizaciones exitosas. Editorial Gesbiblo. Madrid-España. Segunda Edición.
- Peiro, José (2009).** Estrés Laboral. Contiene investigaciones de análisis y prevención de riesgos psicosociales que provocan el estrés laboral. Editorial Universidad de Valencia. Primera Edición.
- Pérez, Martín (2010).** “Estado Emocional en el Trabajo”. Este libro contiene prácticas y ejercicios de entrenamiento y autoevaluación. Editorial Esic. Madrid – España. Primera Edición.
- Robbins, Stephen (2008).** Comportamiento Organizacional. Contiene El Individuo, el grupo, el sistema de la organización. Editorial Pearson Education. Guadalajara-México. Décima Edición.
- Santoya, Carlos (2010).** “Procesos Psicológicos”. Definiciones de términos psicológicos, Pasos para negociar y poder tomar decisiones. Editorial dapa. México Distrito Federal. Primera Edición.
- Valenzuela Narváez, Daniel Raúl, & Gayoso Cervantes, Milagros. (2017).** Estrés laboral y su correlación con la prevalencia de dispepsia funcional en militares en actividad que acudieron al hospital geriátrico del ejército. Revista de Gastroenterología del Perú, 37(1), 16-21. Recuperado en 19 de diciembre de 2017, de



[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1022-51292017000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292017000100003&lng=es&tlng=es).

**Vivanco, T. (2007).** Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia Rev Per Obst Enf 3(1).

**Vieco, G. (2014).** Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. Psicología desde el Caribe, volumen 31, número 2, mayo-agosto, 2014. Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia.