

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología



Una Institución Adventista

Estrés laboral en trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y en los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado del distrito de Puno 2019

Tesis para obtener el Título Profesional de Psicóloga

Por:

Bach. Yéssica Kely Cumpa Ito

Asesor:

Mg. Wildmar Eddy Aquize Anco

Juliaca, julio de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Yo Eddy Wildmar Aquize Anco, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA Y EN LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA ESPECIALIZADA EN DELITO DE CRIMEN ORGANIZADO DEL DISTRITO DE PUNO 2019” constituye la memoria que presenta la **Bachiller Yéssica Kely Cumpa Ito** para aspirar al título de Profesional de Psicóloga, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Juliaca, a los 03 días del mes de julio del año 2020.



Eddy Wildmar Aquize Anco
Asesor

DEDICATORIA

A mis padres María y Claudio quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, valentía y coraje, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre. A mi abuelo Miguel por tus enseñanzas, y por motivarme para que siga cumpliendo mis sueños. Así mismo a todos mis seres queridos por confiar en mí, por extender su mano en momentos difíciles.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por acompañarme en el transcurso de mi vida, por bendecirme y por permitirme hacer realidad cada sueño anhelado.

A mi asesor Mg. Wildmar Eddy Aquize Anco por su apoyo constante, sus enseñanzas y motivación para realizar esta investigación.

Al personal que labora en el Ministerio Público, por hacer posible que esta investigación se ejecute en su institución.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE ANEXOS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO I.....	12
El Problema	12
1.1. Identificación del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Pregunta general.....	14
1.2.2. Preguntas Específicas	14
1.3. Objetivos.....	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación	15
CAPÍTULO II.....	17
Marco teórico.....	17
2.1. Marco Bíblico Filosófico.	17
2.1.1. El trabajo en la biblia.....	17
2.1.2. Estrés laboral desde el marco filosófico	17
2.2. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2.1. Internacionales	18
2.2.2. Nacionales.....	21
2.2.3. Locales	26
2.3. Bases teóricas	27
2.3.1. El Estrés	27
2.3.2. Eustres y Distres	28
2.3.3. El Estrés laboral.....	29
2.3.4. Fuentes de estrés.....	29
2.3.5. Consecuencias del estrés laboral	32
2.3.6. Síndrome de Burnout (Síndrome del quemado).....	35
2.4. Definición de términos	38
CAPÍTULO III.....	39
Materiales y Métodos	39
3.1. Diseño y tipo de investigación.....	39
3.2. Variables.....	39
3.2.1. Definición conceptual	39
3.3. Operacionalización	40
3.4. Hipótesis	41
3.4.1. Hipótesis específicas.....	41
3.5. Población y muestra	41
3.5.1. Criterios de inclusión.....	41
3.5.2. Criterios de exclusión.....	42
3.6. Instrumento.....	42

3.6.1. Confiabilidad	42
3.6.2. Validez	43
3.7. Recolección de información	45
3.7.1. Antes de la recolección	45
3.7.2. Durante la recolección	45
3.7.3. Después de la recolección	46
3.8. Procesamiento de datos.....	46
CAPITULO IV	47
Resultados y discusión.....	47
DISCUSIÓN.....	59
CONCLUSIONES.....	63
SUGERENCIAS.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	40
Tabla 2 Coeficientes Alfa de Cronbach para la fiabilidad del cuestionario y las tres dimensiones.....	43
Tabla 3 Nivel de Cansancio Emocional.....	47
Tabla 4 Nivel de Despersonalización	48
Tabla 5 Nivel de Realización Personal.....	49
Tabla 6 Nivel de Cansancio Emocional por genero	50
Tabla 7 Nivel de Despersonalización según genero.....	51
Tabla 8 Nivel de Realización Personal según genero	53
Tabla 9 Prueba de normalidad	55
Tabla 10 Prueba U de Mann Whitney para la escala total.....	56
Tabla 11 Prueba estadística U de Mann-Whitney para diferencias entrefiscalias ...	57
Tabla 12 Prueba estadística U de Mann - Whitney para diferencias según genero	57

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 CONSENTIMIENTO INFORMADO	76
Anexo 2 INSTRUMENTO	77
Anexo 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	79
Anexo 4 MATRIZ INSTRUMENTAL	95

RESUMEN

La presente investigación titulada “Estrés laboral en trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y en trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado del distrito de Puno 2019”, se propuso como objetivo principal identificar los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y los trabajadores de la Fiscalía Especializada en Crimen Organizado. Para este propósito se convino emplear un diseño no experimental transversal y un tipo de investigación descriptivo-comparativo. La muestra estuvo conformada por los trabajadores de ambas fiscalías los cuales en número sumaban 100 (50 trabajadores de cada fiscalía). Para la recolección de datos se empleó Maslach Burnout Inventory MBI de Maslach y Jackson adaptado a su versión en español por Seisdedos. Los resultados se analizaron por medio del paquete estadístico SPSS versión 23, mediante las pruebas Shapiro-Wilk para determinar la distribución normal de las variables y la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para determinar las diferencias entre ambas fiscalías. Se encontraron diferencias significativas entre las dos fiscalías en cuanto al total de la escala y la dimensión cansancio emocional y no se encontró diferencias significativas en cuanto a las dimensiones Despersonalización y Realización personal.

Palabras clave: Estrés laboral, Fiscalía provincial penal corporativa, Fiscalía especializada en crimen organizado.

ABSTRACT

The present investigation entitled “Work stress in workers of the Provincial Corporate Criminal Prosecutor's Office and in workers of the Specialized Prosecutor's Office in the crime of Organized Crime of the district of Puno 2019”, was proposed as a main objective to identify the levels of occupational stress level in workers of the Corporate Criminal Provincial Prosecutor and the workers of the Specialized Prosecutor's Office in Organized Crime. For this purpose, it was agreed to use a transversal non-experimental design and a type of descriptive-comparative research. The sample consisted of the workers of both prosecutors which in number added up to 100 (50 workers of each prosecutor's office). For the data collection, Maslach Burnout Inventory MBI from Maslach and Jackson was used, adapted to its Spanish version by Seisdedos. The results were analyzed by means of the statistical package SPSS version 23, using the Shapiro-Wilk tests to determine the normal distribution of the variables and the non-parametric Mann Whitney U test to determine the differences between both prosecutors. Significant differences were found between the two prosecutors regarding the total scale and the emotional fatigue dimension and no significant differences were found regarding the Depersonalization and Personal Realization dimensions.

Keywords: Labor stress, Corporate criminal provincial prosecutor, Specialized prosecutor in organized crime.

CAPÍTULO I

El Problema

1.1. Identificación del problema.

La actividad laboral cumple un rol fundamental en la vida de los individuos ya que no solo constituye una fuente de ingresos económicos, sino que además propicia el establecimiento de relaciones sociales y otorga la posibilidad de que las personas mejoren su calidad de vida; proporcionando la sensación de logro profesional y superación personal; sin embargo en muchas ocasiones el trabajo puede también ser fuente de problemas, preocupaciones y conflictos de diversa índole; esto debido a las condiciones de trabajo, los riesgos inherentes a determinadas actividades laborales, los niveles de remuneración, las posibilidades o no de ascenso y carrera profesional o las relaciones y conflictos que se tejen a diario entre los trabajadores.

El estrés laboral se ha convertido en una problemática a nivel mundial cada vez más incesante debido a la naturaleza cambiante del trabajo en el mundo moderno en el que las demandas se centran en la obtención de resultados, muchas veces sin consideración de las consecuencias sobre la calidad de vida, y la salud física y mental de los trabajadores (Naranjo, 2009).

El estrés normalmente afecta al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del ser humano. Asimismo, las investigaciones demuestran que el estrés puede contribuir al desarrollo de enfermedades graves como las cardíacas, depresión y la obesidad, uno de los países incluidos en esta investigación es Estados Unidos donde se revela que más del 40% de una población de 800.000 pobladores sufren de estrés (American Psychiatric Association [APA], 2017).

La Organización Mundial de la Salud OMS reconoció el “Burnout” o el “síndrome del trabajador quemado” como una enfermedad, la misma que ya ha sido incluida en la clasificación internacional de enfermedades (CIE). Este síndrome se asocia al agotamiento mental, emocional y físico causado por el estrés del trabajo, aquí indican que las mujeres

son las que se encuentran más afectadas por esta enfermedad y sobre todo aquellas que desempeñan actividades relacionadas con la atención al cliente (Perú 21, 2019).

Algunas estadísticas de la Organización mundial de la Salud sobre el trabajo y salud en países en desarrollo e industrializados muestran que el 75% de la fuerza laboral mundial vive y trabaja en países en desarrollo. Entre el 20 y 50% de los trabajadores en países industrializados están expuestos a riesgos en el trabajo, esta tasa suele ser mayor en países en desarrollo. Un 50% de trabajadores en los países industrializados considera su trabajo “mentalmente demandante”. Cada año hay aproximadamente 120 millones de lesiones relacionadas con accidentes de trabajo, 200.000 fatalidades y entre 68 y 157 millones de casos de enfermedades ocupacionales. Así mismo se ve que las empresas pequeñas y medianas, en particular, así como el sector informal tienen poco acceso a los servicios de salud laboral y a menudo carecen de conocimiento sobre la salud ocupacional en general (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016).

El diario La República (2018) menciona que en el Perú el 80% de ciudadanos sufren o han sufrido esta enfermedad, la cual es más frecuente en las mujeres con el 47.7% ya que ellas tienen más carga de actividades, como el ser madres, trabajadoras y ocuparse de la casa.

En una investigación realizada por Cuno (2012) los estudios mencionan que los factores psicosociales y el incremento del estrés en el desempeño de la función fiscal, esto en la Fiscalías corporativas de Puno encontró que el incremento del estrés en los fiscales se debe a la presión y sobre carga laboral, generando esto a su vez riesgos en la salud, generado además cansancio y estrés, lo que termina afectando el desempeño de la función fiscal. Entre los factores psicosociales que mayor cantidad de estrés generan están la presión y hostigamiento social, la sobrecarga laboral y la ausencia de recursos logísticos y humanos.

Reconocido el estrés como una problemática real y que merece intervención, los esfuerzos deben orientarse a la prevención de enfermedades y accidentes de trabajo, así

como a la mejora de las condiciones laborales. Se debe también incorporar los factores de riesgo psicosociales en las medidas de evaluación y gestión de riesgos. También se debe trabajar la capacidad de afrontamiento de los trabajadores y el desarrollo de redes de apoyo en las organizaciones; por su parte la empresa debería orientar su actividad tomando en cuenta las relaciones entre la organización y los trabajadores.

Por todo lo expuesto se realizó la presente investigación en un grupo de trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y Fiscalía Especializada en Crimen Organizado, debido a que este tipo de organizaciones suele asignar una gran carga laboral a sus trabajadores, además de verse constantemente expuestos a la crítica social respecto de la labor realizada, aspectos que podría bien ocasionar la aparición de estrés laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general.

¿Cuál es el nivel de estrés que presentan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y los trabajadores de la Fiscalía Especializada en Crimen Organizado de Puno-2019?

1.2.2. Preguntas Específicas.

- ¿Cuál es el nivel de estrés en su dimensión Cansancio Emocional que presentan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y los trabajadores de la Fiscalía Especializada en Crimen Organizado de Puno-2019?
- ¿Cuál es el nivel de estrés en su dimensión de Despersonalización que presentan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y los trabajadores de la Fiscalía Especializada en Crimen Organizado de Puno-2019?
- ¿Cuál es el nivel de estrés en su dimensión de Realización Personal que presentan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y la Fiscalía Especializada en Crimen Organizado de Puno-2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Comparar los niveles de estrés laboral entre los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Identificar los niveles de estrés laboral en su dimensión Cansancio Emocional que presentan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado.
- Identificar los niveles de estrés laboral en su dimensión Despersonalización que presentan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado.
- Identificar los niveles de estrés laboral en su dimensión de Realización Personal que presentan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado.

1.4. Justificación

Valor teórico: El presente trabajo de investigación podrá brindar información específica y relevante sobre el comportamiento de la variable Estrés laboral en la población específica de estudio y poblaciones similares. Además, constituirá fuente de consulta para futuras investigaciones en la misma línea de trabajo. Así mismo esperamos generar reflexiones y debates entorno a lo que los resultados lleguen a mostrar, confrontarlos con la teoría existente y contrastar los resultados con otros trabajos de investigación.

Valor metodológico: El presente trabajo de investigación será de utilidad para ayudar a describir como se presenta el estrés laboral en los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y la Fiscalía especializada en Crimen Organizado, para que en un posterior análisis se puedan identificar aquellas áreas o problemas específicos que

son fuente de estrés laboral y poder así planear estrategias de intervención. Así mismo permitirá reflexionar acerca de los métodos empleados para la recolección de datos y de cómo optimizarlos.

Valor social: Este trabajo de investigación podrá ser útil para poder reforzar las políticas de intervención en salud en el campo laboral; ya que ellos trabajan con el programa de Reforma de Vida de EsSalud, donde se brinda talleres en beneficio de los trabajadores mejorando diferentes situaciones en los que ellos demandan atención, este ayudará a sí mismo a mejorar e implementar políticas en el manejo de la salud mental para los trabajadores de instituciones relacionadas con el área judicial.

CAPÍTULO II

Marco teórico

2.1. Marco Bíblico Filosófico.

2.1.1. El trabajo en la biblia.

La Biblia nos habla acerca del sentido del trabajo como colaboración a la obra creadora y como un medio de subsistencia. El hombre encuentra en el trabajo su realización personal y su cooperación a la obra creadora. Pero sin embargo el trabajo muchas veces no solo es fuente de gratificaciones y logros, en muchas ocasiones es causa también de preocupaciones y angustia. En este sentido es importante recordar lo que la segunda Carta a los Corintios en su capítulo 4, versículos 8 al 10, nos dice: “Afligidos en todo, pero no agobiados, perplejos, pero no desesperados; perseguidos, pero no abandonados; derribados, pero no destruidos; llevando siempre en el cuerpo por todas partes la muerte de Jesús, para que también la vida de Jesús se manifieste en nuestro cuerpo”.

Ya sea por las condiciones laborales, las exigencias del trabajo o los conflictos que surgen en cualquier grupo humano, el trabajo puede causar episodios de tensión y angustia. En estos momentos el hombre debe buscar fortaleza en Dios, quien le proveerá de las herramientas necesarias para hacer frente a los desafíos que se le presentan.

2.1.2. Estrés laboral desde el marco filosófico.

Cristo no estima al hombre por la cantidad de trabajo que hace, sino por el espíritu con el cual hace ese trabajo, agrega además que, en el trabajo, el hombre debe poner todo su ser. El trabajo exige fortaleza y energía; ninguna reserva debe malgastarse en asuntos sin importancia. Debe ponerse al trabajo la decidida fuerza humana, en colaboración con el Obrero divino (White, 1962).

Pero la Biblia no solo hace énfasis en el trabajo, lo hace también en el adecuado descanso: “Seis días trabajarás y harás todos tus trabajos, pero el día séptimo, es día de descanso para Jehová, tu Dios» (Ex 20,9-10). En este sentido debemos considerar normal el hecho de que al trabajo humano debe ponérsele un límite para que el hombre pueda descansar y mantener un contacto de adoración con Dios. Es importante señalar que el trabajo no es algo absoluto, la realización principal del hombre como ser libre es la unión con Dios.

2.2. Antecedentes de la investigación

2.2.1. Internacionales.

Investigaciones con relación a la población de estudio

Oviedo (2012) presentó su trabajo de investigación titulado: “Evaluación del síndrome de Burnout y su relación con los estilos de vida del personal judicial que labora en los juzgados especializados en violencia doméstica de Costa Rica”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el síndrome de Burnout y los estilos de vida del personal que labora en los Juzgados Especializados en Violencia Doméstica. La muestra estuvo conformada por 66 mujeres y 19 hombres con al menos un año en el juzgado, a los cuales se les aplicó un cuestionario para datos sociodemográficos, el Inventario Burnout de Maslach y el Cuestionario de prácticas de estilo de vida de Arrivillaga, Gomez y Salazar. Los resultados mostraron que no había diferencias significativas respecto a la presencia del síndrome de burnout y las variables sexo, edad, nivel educativo, tiempo de laboral en el Poder judicial y la condición laboral. Sin embargo si se observaron diferencias significativas en cuanto el estado civil y la dimensión Despersonalización del cuestionario de Burnout; así, los trabajadores solteros, en unión libre o separados en comparación de los divorciados mostraban más actitudes negativas hacia las personas destinatarias de su trabajo. Al relacionar las dimensiones del Inventario de Burnout se encontró relación positiva y estadísticamente

significativa entre las dimensiones Cansancio emocional y Despersonalización ($r= 0.431$, $p= 0.000038$), relación inversa entre las dimensiones Cansancio emocional y Realización personal ($r= 0.314$, $p= 0.003$) y relación inversa entre las dimensiones Despersonalización y Realización personal ($r= -0.488$, $p= 0.000002$). Las correlaciones entre las dimensiones de prácticas del estilo de vida indicaron relación baja, positiva y estadísticamente significativa entre condición, actividad física y deporte y la dimensión Realización Personal ($r= 0.226$, $p= 0.038$) y una correlación moderada y estadísticamente significativa entre condición, actividad física y deporte y manejo del tiempo libre.

Relacionados con la variable de estudio

García (2016) culminó un trabajo de investigación titulado “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015”, cuyo objetivo es estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. La metodología usada para esta investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal, con una muestra multietápica de un total de 240 individuos, a los cuales se les aplicó una encuesta, el cual nos dio como resultado que existe más probabilidades de desarrollar enfermedades físicas y mentales en el personal administrativo.

Álvarez (2015) realizó un trabajo de investigación titulado “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público” cuyo objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano, determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medio ambiente de trabajo, Metodológicamente la investigación es de tipo correlacional, de campo, no experimental. La muestra de tipo probabilística intencional estuvo representada por 41 trabajadores administrativos. Las técnicas de

recolección usadas son la ficha de observación y la encuesta, utilizando como instrumento los cuestionarios: Factores psicosociales Test de Navarra, el de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo, y los resultados de la Evaluación de Desempeño de la Institución. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva por medio de la distribución de frecuencias y porcentajes. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una relación indirecta ($r = -0,662$).

Flores (2014) presentó su trabajo de investigación “Estrés laboral en empresas de producción”, tiene como objetivo Analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia. El tipo de estudio es de orden mixto cuantitativo- cualitativo, el diseño es no experimental, el instrumento usado es un cuestionario estandarizado aplicado a seis empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia, con una muestra de 343 trabajadores administrativos y 287 operarios llegando a la conclusión que los factores riesgo intra y extralaboral en algunas empresas de producción del centro occidente colombiano, se puede concluir que sí existe una relación altamente significativa entre estas dos condiciones y el estrés laboral, esta deducción se infiere del hecho que todas las dimensiones estudiadas presentan una relación directamente proporcional. Por ejemplo, a medida que aumenta la connotación de riesgo carga mental y la situación económica en el grupo familiar, aumenta también la propensión al estrés.

Belkys (2008) presentó su trabajo de investigación del “Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani”, cuyo objetivo es fijar los Niveles de Estrés Laboral del personal que labora en el Servicio del Bionálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani”, el tipo de investigación es descriptiva basada en un diseño de corte transversal y de campo, su diseño es de

campo, su población está conformada por todos los sujetos que laboran en el servicio de Bionalisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani” a quienes se le aplicó un cuestionario del cual se tiene como resultado que el 62% del personal del servicio en estudio presentó un nivel bajo de estrés laboral, 34% un nivel medio y un 4% un nivel alto; además, se encontró presencia de efectos del estrés en manifestaciones corporales

Trujillo y García (2007) en su trabajo de investigación titulada “Impacto del estrés laboral en la institución financiera cooperativa Favi de la Universidad Tecnológica de Pereira”, cuyo objetivo fue medir el estrés laboral de la institución financiera Cooperativa FAVI, asimismo dar a conocer a los funcionarios; como al gerente, secretarias y demás; los agentes de amenaza a los que están habitualmente expuestos. El tipo de estudio usado es empírico analítico de diseño no experimental y de tipo descriptivo evaluativo, el universo son todos los empleados de la cooperativa FAVI UTP, 8 personas a los cuales se aplicaron como instrumento la encuesta, llegando a la conclusión de que el estrés se está convirtiendo en un tema de interés al transcurrir el tiempo, puesto este implica factores de tensión frecuentes de alta intensidad, las que se presentan en las personas, que provocan efectos nocivos en el organismo ya sea en la parte física o mental. Por lo que los seres humanos desconocen cómo llevarlo.

2.2.2. Nacionales.

La Torre (2018) llevó a cabo una investigación denominada “El Estrés y el desempeño Laboral en los trabajadores del Poder Judicial del Distrito de Chimbote, 2018”, la cual se desarrolló por medio de un diseño no experimental y de tipo transversal – correlacional. El objetivo de dicho estudio fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en una muestra de 90 trabajadores del Poder Judicial. Los resultados respecto del estrés en los trabajadores mostro que un 42% estaban estresados, un 19% medianamente estresados y el 39% sin indicadores de estrés;

respecto del desempeño laboral se estableció que el 42% tenía un alto desempeño; el 18% un desempeño a nivel medio, y el 40% un desempeño bajo. Al relacionar ambas variables se encontró relación positiva entre ambas ($r = 0.367$).

Flores (2015) realizó una investigación titulada “Niveles de estrés laboral en trabajadores del Ministerio Público, distrito Fiscal de La Libertad – 2015” en el cual tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés laboral de los trabajadores. Para ello empleó una metodología de tipo descriptivo-propositivo de corte transversal, con una muestra de 225 trabajadores, la recolección de datos se hizo mediante el cuestionario “RIAECO”. Los resultados mostraron que el 73% de los trabajadores se ubicaba en el nivel promedio de Estrés laboral, el 14% en un nivel por debajo del promedio y un 12% con un nivel de Estrés laboral por encima del promedio.

Perales, Chue, Padilla, y Baharona (2011) condujeron un estudio denominado “Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú”, el cual tenía como propósito establecer los niveles de estrés general y laboral, depresión y ansiedad en magistrados (jueces y fiscales) del Distrito Judicial de Lima, Perú. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal con una muestra conformada por 287 magistrados: 138 fiscales y 149 jueces. Los resultados mostraron que el estrés general estuvo presente en el 18,5% de los magistrados, el estrés laboral en 33,7%, ansiedad en 12,5% y depresión en 15,0%. Estas tres condiciones estuvieron presentes en el 6,6% de los magistrados, y al menos una estuvo presente en el 25,9%. Estos datos se contrastaron con investigaciones dentro de la tesis, que sugieren que el estrés general estaba asociado con la depresión y la ansiedad.

Gordillo (2019) presenta su trabajo de investigación titulado “El estrés laboral en los trabajadores del área comercial de la positiva - Lima 2019”, cuyo objetivo es establecer la existencia de estrés laboral en los trabajadores del área comercial de La Positiva. La metodología usada es de enfoque cuantitativo, descriptivo; de diseño no experimental y de corte transversal, la muestra está formada por 50 trabajadores

comerciales, de los cuales se pudo obtener la conclusión de que el desarrollo de la carrera provoca un estrés moderado; en cuanto a los apoderados comerciales son los que generan mayor nivel de estrés, ya que cuentan con sobrecarga de trabajo, tienen personas a mando y por el buen desarrollo de su carrera.

Ayma (2018) presentó su trabajo de investigación llamado “Causas y efectos del estrés laboral en el área de atención al cliente en SEDAPAR S.A. de Arequipa primer semestre del 2017”, cuyo objetivo es determinar causas y efectos del estrés laboral, en los trabajadores del área de atención al cliente de SEDAPAR S.A. durante el primer semestre del periodo 2017. La metodología es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tiempo transversal, tipo descriptivo la técnica usada es la encuesta la cual nos lleva a concluir que causas del estrés en el Área de atención al Cliente se dan frecuentemente por los problemas con los clientes en un 46%, así también la insatisfacción de las condiciones físicas en su espacio de trabajo en un 50%, ocasionalmente por el apoyo ineficaz de sus superiores en un 59% y por último ocasionalmente la carga laboral en un 41%.

Henao, Martínez, Merchán y Ramírez (2018) presentaron su investigación “Causas de estrés laboral en los trabajadores caso "centinela" de la compañía de seguros y vigilancia privada”, cuyo objetivo fue exponer las causas del estrés laboral a partir de las demandas y controles de tipo psicosocial de los “Casos Centinelas” de la Compañía de Seguridad y Vigilancia Privada. La metodología usada es la investigación descriptiva no experimental, con combinación cuantitativa, de forma transversal, su población está constituida por 53 empleados calificados como “casos centinelas” a quienes se les aplicó un cuestionario conformado por 29 preguntas de las cuales se concluyó que las causas de estrés laboral en los centinelas, es ocasionada de la percepción de falta de autonomía, de libertad de decisión en cómo hacer en el trabajo, al igual que la relación que mantienen con sus superiores ya que

a estos no consideran las opiniones de sub alternos. Estos resultados se encuentran relacionados a factores de control y apoyo social.

Cabrera (2017) en su trabajo de investigación de “Autocuidado en el estrés laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del hospital regional de Ica, año 2016”, tiene como objetivo analizar la relación del autocuidado con el estrés laboral en enfermeras, de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Ica, año 2016. La investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra de 18 enfermeras, llegando a la conclusión que el 55.6% de las enfermeras en estudio realizan un regular autocuidado de la salud física, el 55.6% de las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Ica presentan un regular autocuidado en salud social, el 66.1%, de las enfermeras en estudio, tienen un regular autocuidado en salud mental, el 61.1% de las enfermeras del presente estudio, presentan un agotamiento emocional moderado.

Morán (2017) presenta su trabajo de investigación titulado “Estrés laboral un análisis desde el punto de vista Antropológico con los trabajadores mineros de la empresa las Bambas entre las provincias de Cotabambas y Grau Región Apurímac 2017”, cuyo objetivo es determinar la incidencia del Estrés laboral en los trabajadores mineros de la Empresa Minera Las Bambas, Apurímac. La metodología es de tipo no experimental, descriptivo, transversal, la unidad de análisis son los trabajadores de la minera las bamba en los cuales se aplicó una encuesta, llegando a la conclusión de principales factores que originan el estrés laboral en los trabajadores obreros de la Empresa Minera las Bambas está relacionada con las funciones asignadas al trabajador en la que el 40.1% indica que hay desinformación con respecto a sus funciones específicas por parte de los supervisores, 23.1% precisa que las funciones asignadas conllevan a tener conflictos con la autoridad.

Calle (2015) presentó su trabajo de investigación llamado “Factores asociados al nivel de estrés laboral en los conductores de taxi de la empresa privada " Taxi

turismo Arequipa",2015", cuyo objetivo principal fue evaluar los factores socio-demográficos y laborales, asociados al nivel de estrés laboral. Esta es una investigación de tipo observacional, prospectivo y transversal, la población está conformada por 317 conductores de la empresa de taxi de los cuales se obtuvo como conclusión se estableció que hay asociación del estado civil, ingreso económico promedio mensual y turno de trabajo, con el nivel de estrés laboral de los conductores de taxi.

Corder (2015) presentó su trabajo de investigación titulado "El estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional de los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura", cuyo objetivo es conocer los niveles de estrés laboral, las fuentes de estrés específicas del puesto de trabajo y la Inteligencia Emocional (IE) en los profesionales de atención de las urgencias y emergencias en el Centro 112 de Extremadura, la metodología es descriptiva correlaciona, el instrumento utilizado es el cuestionario, el cual se aplicó a los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura obteniendo la conclusión de que los profesores de este centro, tienen niveles medios de estrés, que vienen de las fuentes específicas dentro del trabajo, la responsabilidad para con los demás y el problema de rol.

Cortaza (2014) presentó su trabajo de investigación titulado "Estrés laboral en enfermeros de un Hospital de Lima. Perú", cuyo objetivo es determinar el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un hospital de segundo nivel de la secretaria de Salud en el Sur de Lima, Perú, la metodología usada es de estudio descriptivo y transversal, con una muestra de 41 enfermeros seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, llegando a la conclusión de que los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento de los usuarios. Se encontró que el 100% de enfermeros presenta algún nivel de estrés, el 65,9% lo presenta a veces y el 34,1% de manera frecuente. El aspecto más afectado por el estrés fue el físico, la

carga de trabajo fue el factor que más estrés genera (48,8%), seguido de la muerte y el sufrimiento (29,3%); así como la incertidumbre en el tratamiento (29,3%). Finalmente se encontró que los varones se perciben más estresados (83,3%) en comparación a las mujeres (25,7%).

Cárdenas (2012) realizó un trabajo de investigación “Estrés laboral: modelo desequilibrio esfuerzo- recompensa en funcionarios de gendarmería del centro de detención preventiva (CDP)” cuyo objetivo es desarrollar la presencia de estrés laboral por medio del Modelo de Desequilibrio esfuerzo- Recompensa en funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva (CDP). La metodología es de tipo transversal descriptivo y asociativo con carácter exploratorio, la población está conformada por 152 personas que trabajan en el Centro de Detención Preventiva en las cuales se aplicó un cuestionario que dio como resultado que existe presencia de esta enfermedad de acuerdo al modelo aplicado, que tiene como proposiciones el esfuerzo laboral, las recompensas conseguidas y el sobre compromiso que el trabajador percibe de su trabajo.

2.2.3. Locales.

Cuno (2015) presentó su investigación titulada “Los factores psicosociales y el incremento del estrés en el desempeño de la función fiscal - fiscalías corporativas de Puno – 2015”; para lo cual empleo una metodología cuantitativa y tomando como muestra a las fiscalías corporativas de Puno. Los resultados mostraron que el incremento del estrés en los fiscales se debe a la presión y sobre carga laboral, generando esto a su vez riesgos en la salud, generado además cansancio y estrés, lo que termina afectando el desempeño de la función fiscal. Entre los factores psicosociales que mayor cantidad de estrés generan están la presión y hostigamiento social, la sobrecarga laboral y la ausencia de recursos logísticos y humanos.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. El estrés.

El término “estrés” hace referencia a los “cambios psicofisiológicos que se producen en el organismo en respuesta a una situación de sobredemanda” (Amigo, 2015). En una situación estresante, el organismo se activa dando lugar a una serie de variaciones, entre los que destacan: la rápida movilización de energía almacenada (por la cual, la glucosa, proteínas y grasas de las células se trasladan a la musculatura); el incremento del ritmo cardiaco, la respiración y la presión arterial (con el propósito de facilitar el transporte de oxígeno a las células), la detención de la digestión, la disminución del impulso sexual, y la inhibición de la actividad del sistema inmune; además, si la respuesta de estrés persiste, se puede producir una reacción analgésica al dolor y cambios en la capacidad sensorial y cognitiva, de forma que se agudizan los sentidos y se optimiza el funcionamiento de la memoria; todos estos cambios constituyen una respuesta adaptativa del organismo, sin embargo, aun cuando la respuesta de estrés cumpla una función adaptativa, si esta se mantiene por periodos prolongados, el organismo puede sufrir daños (Amigo, 2015).

Selye, en base a sus estudios experimentales propuso el “Síndrome General de Adaptación”, el cual postulaba el tránsito del organismo por tres fases cuando este hacia frente a una situación estresante (Piña, Ybarra, & Fierros, 2012). En la primera fase (de alarma), se produce una reacción del organismo frente al estímulo, la cual se caracteriza por las modificaciones psicofisiológicas y comportamentales descritas líneas arriba; en la segunda fase (de resistencia), se produce la adaptación del organismo manteniéndose la sobre activación necesaria para ese propósito; finalmente en la tercera fase (de agotamiento) se produce el cansancio del organismo, particularmente si no se produce la desactivación, lo que puede dar pie a la aparición de diferentes alteraciones de tipo somático (Amigo, 2015).

A partir de los estudios de Seyle, se favoreció la experimentación con animales, las cuales tenían como propósito dilucidar como interactuaban determinadas contingencias ambientales y diferentes estructuras y sus correspondientes funciones biológicas (Greenberger, Carr y Summers, 2002, citado por Piña, Ybarra, & Fierros, 2012), estos estudios tenían como objeto probar si la exposición de organismos no humanos y humanos a situaciones potencialmente estresantes propiciaban cambios en la funcionalidad biológica, particularmente del sistema endocrino, cardiovascular e inmune.

Es a partir de esta articulación entre el organismo y el ambiente que Lazarus y Folkman definen el estrés psicológico como el “resultado de una relación entre el sujeto y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Piña, Ybarra, & Fierros, 2012. p.09), en este sentido, el estrés se manifiesta cuando una persona debe hacer frente a una situación que identifica como amenazante y que exige de parte del sujeto una movilización de recursos de afrontamiento y cuya magnitud excede los mismos (Naranjo, 2009).

2.3.2. Eustres y Distres.

El eustres, ocurre cuando los estresores provocan sentimientos de desafío o realización; en este sentido, los sentimientos de estrés sirven de motivación para la acción, un ejemplo de esto sería la respuesta de ansiedad ante una amenaza, la cual tiene como función preparar al organismo para la respuesta de huida. Sin embargo, si el organismo está demasiado estresado, esto menguara su desempeño, por lo que, para considerar al estrés positivo este debe presentarse en un nivel que permita un desempeño óptimo del organismo. Esto se conoce como nivel óptimo de activación o teoría de la U invertida, según la cual tener poco o demasiada activación da como

resultado un desempeño deficiente, en tanto que un nivel moderado conduce a los más altos niveles de desempeño (Aamodt, 2010).

El estrés negativo se conoce como *distres*, y este sucede cuando existe demasiado estrés y no se hace nada para eliminarlo, reducirlo o contrarrestar sus efectos, puede surgir en situaciones a las que se le otorga gran importancia y que representan una gran exigencia o sobre las cuales se tiene poco o ningún control. Dicho de otra manera el *distres* surge cuando la persona percibe un desequilibrio entre las exigencias (estresores) y su capacidad para hacerles frente (Aamodt, 2010).

2.3.3. El Estrés laboral.

Para la OIT (2016) el estrés es una “respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (p.02).

La Health and Safety Executive del Reino Unido, define al estrés laboral como el proceso que surge cuando las demandas laborales de varios tipos y combinaciones sobrepasan la capacidad y los medios de la persona para hacerles frente (Aamodt, 2010).

El estrés laboral está determinado por la organización y diseño del trabajo y las relaciones laborales y surge cuando las demandas del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (OIT, 2016).

2.3.4. Fuentes de estrés.

Estresores personales. Son aquellas situaciones que no guardan relación directa con el trabajo, como las relaciones familiares e íntimas, los problemas de salud y económicos o los cambios propios de la vida. El cambio constituye un factor importante de estrés, para la mayoría de personas el cambio origina una respuesta de

temor, resistencia o resentimiento, las cuales a su vez pueden ocasionar estrés (Aamodt, 2010).

Estresores laborales. Los estresores laborales se agrupan en dos categorías: características del puesto y organizacionales.

2.3.5. Características laborales.

El conflicto de roles. Que surge cuando las expectativas del trabajador y lo que él piensa que debe estar haciendo no se corresponde con las labores que realmente realiza, por ejemplo cuando alguien es contratado para desempeñar un determinado puesto pero termina realizando funciones distintas a esta; el conflicto de roles también puede surgir cuando un empleado tiene roles contrarios o roles en conflicto, por ejemplo, cuando el trabajo se mezcla con la vida personal del trabajador (Aamodt, 2010).

La ambigüedad de roles, la surge cuando las labores y expectativas de desempeño de un individuo no están definidos con claridad (Aamodt, 2010), o cuando los empleados desconocen cuáles deberían ser sus funciones y responsabilidades en el trabajo, por ejemplo, cuando a un empleado se le asigna un determinado puesto de trabajo sin brindarles las instrucciones necesarias para su realización, o cuando este es requerido para la realización de dos funciones al mismo tiempo (Spector, 2010).

La sobrecarga de roles. La cual se produce cuando los trabajadores sienten que carecen de las habilidades o recursos para ejecutar una tarea o perciben que no puede completarla en el plazo requerido (Aamodt, 2010), la carga laboral puede ser de dos tipos: cuantitativa y cualitativa. La cuantitativa es la cantidad de trabajo que tiene un empleado y se considera que existe carga laboral cuando este tiene demasiado que hacer. La cualitativa es la dificultad del trabajo en relación con las capacidades del empleado y existe carga laboral cuando el trabajador no es capaz de realizar las tareas de su puesto, ya que le resultan demasiado difíciles. Por lo general

las personas experimentan solo un tipo de carga de trabajo, ya sea que tengan mucho por hacer sin que sea necesariamente complicado o bien, que tengan trabajos dificultosos sin que sean demasiados (Spector, 2010).

2.3.6. Estresores organizacionales.

El ajuste persona y organización. Se refiere al grado en que las habilidades, conocimientos, capacidades, expectativas, personalidad, valores y actitudes del trabajador coinciden con los de la organización, esta incompatibilidad podría causar estrés, así como una menor satisfacción personal y mayor rotación de personal (Kristof-Brown, Zimmerman y Johnson, 2005 citados por Aamodt, 2010). Asimismo, la filosofía administrativa de una organización puede no satisfacer las expectativas de ciertos trabajadores, si por ejemplo un individuo se desenvuelve mejor en un entorno estructurado en el que se debe seguir una cadena de mando, puede no desempeñarse bien en un entorno donde los trabajadores tienen licencia de crear e implementar políticas. Otros estresores pueden ser las relaciones entre supervisores y empleados, la incompatibilidad entre la expectativa del empleado y del supervisor sobre esta relación puede generar conflictos entre ellos además de constituir una fuente de estrés.

Las relaciones con los demás. Trabajar con personas difíciles, lidiar con clientes enojados o sentir que no se le trata con justicia, es uno de los factores que mayor estrés causan en los trabajadores (Aamodt, 2010). Las relaciones entre compañeros de trabajo es la fuente más común de conflictos laborales, sobre todo en aquellos puestos en el que el trabajo individual depende en mayor o menor grado del trabajo de otros.

El control. El cual se entiende como el grado en el que los empleados pueden tomar decisiones acerca de su trabajo; comprende aspectos relacionados a cuando, como, donde que tareas realizar. En un puesto de bajo control, el horario lo establecen otros, las tareas son asignadas y frecuentemente se especifican los procedimientos

para cumplir con las actividades, en puestos con alto nivel de control, los trabajadores pueden establecer sus propios horarios, seleccionar sus tareas y decidir cómo desarrollarlas. Los niveles altos de control están asociados a niveles altos también de satisfacción laboral, compromiso organizacional, interés en el trabajo y desempeño; en tanto que niveles de control bajos se relacionan con niveles altos de trastornos emocionales, intención de renuncias, síntomas orgánicos, ausentismo y rotación de personal (Spector, 2010).

La política organizacional. La cual se entiende como el conjunto de comportamientos de interés, que los empleados utilizan para obtener resultados positivos en las organizaciones. Una política positiva, se caracteriza por conductas diseñadas para influir en los demás con objeto de ayudar tanto a la organización como a sí mismo. Una política negativa son conductas manipuladoras diseñadas para lograr una preeminencia personal a costa de los demás y de la organización (Holden, 1998, citado por Aamodt, 2010). Una política organizacional negativa además de generar estrés, provoca una disminución del desempeño, niveles bajos de satisfacción y mayor rotación de personal.

2.3.7. Consecuencias del estrés laboral.

Chiavenato (2009) menciona algunas de las consecuencias disfuncionales del estrés:

- Subjetivas: Fatiga, ansiedad, preocupación y culpa.
- Conductuales: Accidentes y errores recurrentes.
- Cognitivas: Olvidos, poca concentración y decisiones erróneas.
- Fisiológicas: Cansancio, presión alta, insomnio y enfermedades.
- Organizacionales: Ausentismo, rotación, baja productividad y poca calidad en el desempeño

A nivel personal, quienes sufren de estrés pueden manifestar desde quejas menores o malestares, hasta llegar a padecer de enfermedades de relativa gravedad como problemas cardiacos o problemas sociales como el alcoholismo y el consumo de drogas (Arnold & Randall, 2012).

Al estrés se le llama “el asesino silencioso” debido a sus efectos de debilitamiento del sistema inmunológico, lo cual disminuye la capacidad de su cuerpo para prevenir o combatir enfermedades y padecimientos. Se ha encontrado que el estrés puede ocasionar aumento de la presión arterial, infartos o derrames cerebrales; también se ha encontrado que el estrés puede aumentar los síntomas de artritis reumatoide, ya que las hormonas que se segregan durante la respuesta de estrés pueden ocasionar la inflamación de las articulaciones. Otro problema de salud relacionado al estrés es la depresión, un estrés prolongado puede ocasionar una depresión clínica, además de tener efectos sobre el cuerpo tales como coágulos causantes de embolias, hipertensión y ritmo cardiaco elevado (Aamodt, 2010).

A continuación, se enumeran algunos de los síntomas físicos y conductuales que provoca el estrés:

Síntomas físicos del estrés

- Falta de apetito
- Sensación de hambre cuando se está bajo presión
- Indigestión o agruras frecuentes
- Estreñimiento o diarrea
- Insomnio
- Fatiga constante
- Tendencia a sudar sin razón alguna
- Tics nerviosos
- Morderse las uñas
- Dolores de cabeza

- Calambres y espasmos musculares
- Náuseas
- Dificultad para respirar
- Desmayos
- Llanto frecuente o deseos de llorar
- Impotencia o frigidez
- Incapacidad para sentarse mostrándose tranquilo
- Alta presión arterial

Síntomas conductuales del estrés

- Irritabilidad constante con la gente
- Sentirse incapaz de afrontar la situación
- Falta de interés en la vida
- Temor constante o recurrente de enfermarse
- Sensación de ser un fracaso
- Sensación de ser malo o sentimiento de odio hacia uno mismo
- Dificultad para tomar decisiones
- Sensación de fealdad
- Pérdida de interés en otras personas
- Conciencia de la ira reprimida
- Incapacidad para mostrar los verdaderos sentimientos
- Sensación de ser el blanco de la animosidad de otras personas
- Pérdida del sentido del humor
- Sensación de descuido
- Terror al futuro
- Sensación de haber fallado como persona o como padre de familia
- Sensación de no tener a nadie en quién confiar

- Dificultad para concentrarse
- Inhabilidad para terminar una tarea antes de iniciar la siguiente
- Temor intenso a espacios abiertos o cerrados, o de estar solo

A nivel organizacional, niveles elevados de estrés afectan el desempeño en diversas tareas, asimismo se producen índices elevados de absentismo y abandono, lo cual, a su vez provoca una pérdida de productividad. Otra consecuencia tanto organizacional como personal, es el incremento de las primas de seguros de salud, esto debido a la demanda de opciones médicas por parte de quienes padecen enfermedades ocasionadas por el estrés.

2.3.8. Síndrome de Burnout o Síndrome del quemado.

Freudenberger definió al burnout como una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo. Por su parte Maslach y Jackson en 1981 lo definen como agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas. Pines y Aronson en 1988 lo definieron como un estado de agotamiento físico, mental y emocional producido por estar involucrado permanentemente en un trabajo que produce situaciones emocionalmente demandantes. Finalmente tenemos a la definición de Schaufeli y Enzmann quienes consideran a este síndrome como un persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales. Sus características particulares son agotamiento, desconsuelo, un sentido de competencia reducida, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo (El Sahili, 2015).

Maslach definió al síndrome como un cuadro que aparece como respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico y que se manifiesta por un conjunto de

síntomas y de signos, entre los que destacan un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en las relaciones con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que deben realizarse (Castellano & Díaz, 2012).

El burnout se diferencia del estrés, porque este es un resultado a largo plazo del estrés crónico y se da en trabajos que presentan un contacto personal recurrente y donde el apoyo del profesional se vuelve imprescindible; el burnout es la consecuencia del estrés, pero en periodos largos de tiempo los cual ocasiona un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y descaro hacia los destinatarios de los esfuerzos, asimismo se presentan sentimientos de incompetencia, deterioro de la propia valía y actitudes de rechazo hacia el trabajo, que a su vez puede estar acompañado de síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima (El Sahili, 2015).

Maslach y Jackson conceptualizaron el síndrome a partir de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

2.3.9. Agotamiento emocional.

El cansancio emocional según Buzzetti (2005) está definido como la fatiga o la falta de energía y una sensación de los recursos afectivos emocionales agotados. Asimismo, se da en conjunto con los sentimientos de tensión, frustración en la motivación para poder continuar con su trabajo. Aquí se encuentran los individuos que se sienten incapaces de recuperarse sin energía para enfrentar nuevos proyectos, haciendo que los individuos tengan la necesidad de realizar acciones para alejarse emocionalmente y cognitivamente de su trabajo. Es una situación en que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo debido al agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios (Ortega, Garcia, & Lozano, 2015).

El cansancio emocional es la disminución de los recursos afectivos de cada persona que les permite enfrentar la demanda de las actividades que debe desarrollar lo que se refleja por medio de: Fatiga, irritabilidad, malhumor, insatisfacción laboral y frustración.

2.3.10. Despersonalización.

Es el desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, quienes son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva, a que se les culpen de sus problemas (por ejemplo, el cliente es un sujeto detestable, al paciente le estaría bien merecida su enfermedad, al igual que al preso su condena (Ortega, Garcia, & Lozano, 2015)

Cuando las personas llegan a este punto tienen un trato con los demás como si se tratara de objetos, teniendo actitudes distantes e impersonales (Oramas, 2013).

2.3.11. Realización personal.

Esta se encuentra referido, según Oramas (2013) a la sensación de la no obtención de logros en el trabajo, provocando una auto calificación negativa, haciendo alusión a las dificultades en el desempeño de cada persona.

Aquí los trabajadores sienten un mal desempeño en comparación de lo que hacían a un inicio, teniendo presente una sensación de falta de progreso sintiéndose ineficaz, y convirtiéndose los proyectos nuevos en abrumadores.

Se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo; se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), ausencia de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada (Ortega, Garcia, & Lozano, 2015).

2.4. Definición de términos

Trabajador. Es el individuo que con mayoría de edad presta servicios retribuidos subordinados para otra persona, empresa o institución. (Romero, 2017)

Fiscalía penal corporativa. Es la unidad orgánica fiscal conformada por los despachos fiscales y las unidades administrativas de apoyo funcional, bajo la conducción de un fiscal superior. (Ministerio Público Fiscalía de la Nación, 2014). Las funciones del Fiscal provincial penal son:

- Dirigir, diseñar y supervisar las estrategias de investigación, juzgamiento y ejecución de proceso penal, en forma proactiva.
- Liderar su equipo de trabajo y responder directamente.
- Asignar y reasignar los casos al fiscal adjunto.
- Distribuir y organizar el trabajo entre los fiscales adjuntos y personal administrativo.
- Dirigir el turno penal.
- Impulsar las denuncias fiscales que reciba.
- Contribuir a los objetivos y metas del despacho.
- Designar al Asistente en función Fiscal o Asistente Administrativo quien se encarga de certificar las copias solicitadas.

Fiscalía especializada en crimen organizado. Son competentes para dirigir y conducir la investigación de los delitos previstos en el artículo 3 de la Ley N° 3077- Ley contra el crimen organizado, excepto lo establecido en el numeral 19 y 21 de dicha norma, por criterio de especialidad. Tienen como objetivo fijar normas y programaciones referentes a la investigación, juzgamiento y pena de los delitos realizados por organizaciones criminales (Congreso de la República, 2013)

CAPÍTULO III

Materiales y Métodos

3.1. Diseño y tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo descriptivo-comparativo y posee diseño no experimental, transversal; puesto que la variable investigada no fue objeto de manipulación y los fenómenos se analizaron en su ambiente natural, así mismo la recolección de datos se efectuó en un solo momento. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Variables

3.2.1. Definición conceptual.

La OIT (2016) define al estrés laboral como:

Una respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las destrezas de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (p.02).

3.3. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	BAREMOS	ITEMS
Estrés laboral	Cansancio emocional	- Fatiga	Cansancio emocional	Cansancio emocional 1,2,3,6,8,13,14,16,20.
		- Irritabilidad	Bajo <=18	
		- Malhumor	Moderado 19-26	
		- Insatisfacción laboral	Alto >=27	
		- Frustración		
	Despersonalización	- Insensibilidad	Despersonalización	Despersonalización 5,10,11,15,22
		- Cinismo	Bajo <=5	
		- Deshumanización	Moderado 6-9 Alto >=10	
	Realización personal	- Eficacia	Realización Personal	Realización personal 4,7,9,12,17,18,19,21.
- Autoestima		Bajo <=33		
- Motivación		Moderado 34-39 Alto >=40		

Fuente: Elaboración propia

3.4. Hipótesis

Existen diferencias significativas entre el nivel de estrés laboral entre los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado.

3.4.1. Hipótesis específicas.

- Existen diferencias significativas entre el nivel de estrés laboral en su dimensión Cansancio Emocional que presentan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado.
- Existen diferencias significativas entre el nivel de estrés laboral en su dimensión Despersonalización que presentan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado.
- Existen diferencias significativas entre el nivel de estrés laboral en su dimensión de Realización Personal que presentan los trabajadores de la Fiscalía Provincial en Penal Corporativa y los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado.

3.5. Población y muestra

Para el presente estudio se tuvo como población a 50 trabajadores de la Fiscalía provincial penal Corporativa y 50 trabajadores de la Fiscalía Especializada en Crimen Organizado de Puno. Para la investigación se recolecto la información de la totalidad de la población.

3.5.1. Criterios de inclusión.

- Trabajadores de la Fiscalía provincial en penal corporativa.
- Trabajadores de la Fiscalía especializada en crimen organizado.

3.5.2. Criterios de exclusión.

- Trabajadores externos.
- Trabajadores que no accedan a participar del estudio

3.6. Instrumento

3.6.1. Inventario de Burnout de Maslach.

El cuestionario de estrés laboral utilizado para el presente trabajo es el Mashach Burnout Inventario MBI, desarrollado por Maslach y Jackson (Maslach, Jackson & Leiter, 1996) traducido y adaptado para la población española por Seisdedos en 1997; quien empleo una muestra de 1138 participantes pertenecientes a distintos colectivos profesionales, entre los que se incluían policías docentes y personal sanitario (Cañadas, y otros, 2014).

Este cuestionario se encuentra constituido por 22 ítems, con formato de tipo de Likert, de siete puntos de calificación, en forma de afirmaciones referidas a actitudes, emociones y sentimientos personales del profesional en su trabajo y hacia las personas a las que tiene que atender. Las variables de medición son: cansancio emocional 54 puntos (ítems 01, 02, 03, 06, 08, 13, 14, 16, 20) los cuales describen los sentimientos de la persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo, Despersonalización 30 puntos (ítems 05, 10, 11, 15, 22), describen una respuesta interpersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional y realización personal 48 puntos (ítems 04, 07, 09, 12, 17, 18, 19, 21), contienen elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas.

3.6.2. Confiabilidad.

Para evaluar la confiabilidad del cuestionario, se estimó la consistencia interna por medio del coeficiente alfa de Cronbach, a partir de una muestra de 1316 sujetos. La confiabilidad para cada una de las dimensiones fueron las siguientes: 0.90 para

Cansancio Emocional; 0.79 para Despersonalización; y 0.71 para Realización Personal. Las medidas de error estándar para cada dimensión fueron: 3.80 para cansancio emocional; 3.16 para despersonalización; y 3.73 para realización personal (Maslach , Jackson, & Leiter, 1996).

En la presente investigación también se calculó el índice de consistencia interna por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, para obtener una valoración de la confiabilidad del instrumento tanto para escala general como para cada una de las dimensiones, teniendo una muestra de 100 trabajadores de la Fiscalía provincial penal corporativa y la Fiscalía especializada en crimen organizado del distrito judicial de Puno. Para la escala general se obtuvo un valor de 0.95; para la dimensión cansancio emocional se obtuvo un valor de 0.91; para la dimensión despersonalización se obtuvo un valor de 0.82; y para la dimensión realización personal se obtuvo un valor de 0.91. Todos los valores hallados, dan cuenta de un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 2

Coeficientes Alfa de Cronbach para la fiabilidad del cuestionario y las tres dimensiones

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrés laboral	.950	22
Cansancio emocional	.917	9
Despersonalización	.821	5
Realización personal	.915	8

3.6.3. Validez.

Las autoras del cuestionario analizaron la estructura interna de la escala empleando el análisis factorial confirmatorio en una muestra de 1025 sujetos, basándose en el método de componentes con interacción y la rotación ortogonal, obteniendo una solución de cuatro factores, siendo que tres de estos factores tenían valores propios mayores que la unidad y se consideraron y fueron consideradas como las dimensiones del Maslach Burnout Inventory.

En cuanto a la validez convergente y apoyándose en otros trabajos anteriores, las autoras indican que las puntuaciones obtenidas en el MBI, correlacionan positivamente con: las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien el sujeto examinado; la presencia de algunas características del trabajador que contribuyen a experimentar burnout, y las medias en otras variables que hipotéticamente, están relacionadas con el burnout.

La estructura de tres factores también fue reportada por otros autores como el realizado por Gil-Monte y Peiró (1999) quien emplea una muestra compuesta por 559 sujetos de diferentes sectores ocupacionales, tales como educación, enfermería, policías municipales, empleados de hostelería y empleados de banca. En su estudio, Gil-Monte y Peiró realizaron un análisis factorial mediante Componentes Principales y rotación Varimax que presentó 4 factores con eigenvalues mayores que 1. En el primer factor se agruparon los ítems de agotamiento emocional, en el segundo los de despersonalización, y en los factores tres y cuatro los ítems de realización personal en el trabajo. Posteriormente realizaron otro análisis ajustando a tres la extracción de factores, obteniendo una distribución de los ítems igual a la versión original del cuestionario.

Un estudio más reciente, fue realizado por (Cañadas, y otros, 2014) quienes emplearon una muestra de 435 profesionales sanitarios escogidos de forma aleatoria destinados en diferentes hospitales y residencias geriátricas de la provincia de Granada (España), obteniendo un adecuado ajuste en la estructura trifactorial del Maslach Burnout Inventory.

En Perú, Vizcardo (2017) analizó la validez y confiabilidad del cuestionario en una muestra de 220 sujetos, trabajadores de transporte público en una empresa de Lima Norte. Vizcardo analizó la validez de contenido de la escala por medio del juicio de 10 expertos. Así mismo realizó el análisis factorial confirmatorio utilizando el método de componentes principales con rotación varimax, para lo cual obtuvo un índice de

adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin para la matriz, de 0.922; este resultado junto con los obtenidos en el test de esfericidad de Bartlett (1995,437; $p < 0.001$), indicaron que el modelo factorial era adecuado. Así, bajo un criterio de saturación de mínimo 0.35, se confirmó la presencia de 3 factores, los cuales explican un 50.390% de la varianza total del instrumento ($p < 0,0001$).

3.7. Recolección de información

3.7.1. Antes de la recolección

- Se realizó un análisis inicial de la situación real que contiene el área de investigación de “Comparación del estrés laboral en los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativo y Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado, Puno”.
- Se comenzó con la preparación del cuestionario de Estrés laboral para su impresión y posterior aplicación.
- Se buscó contacto con las autoridades de las instituciones para obtener la autorización respectiva y coordinar el proceso de recopilación de información en lo que respecta a las fechas de aplicación y los horarios.
- Una vez coordinadas las fechas y horarios para la recolección de datos se procedió con la preparación del material para su aplicación.

3.7.2. Durante la recolección

- Se explicó a los trabajadores la naturaleza del estudio y la importancia de que respondan a los cuestionarios lo más verídicamente posible, así mismo se hizo hincapié en que la información recolectada tendría estricto carácter confidencial y solo se utilizaría con fines académicos e investigativos.
- Se procedió con la aplicación de los cuestionarios a todos los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado.

3.7.3. Después de la recolección

- Se procedió con la calificación de las pruebas, su codificación y la elaboración de la matriz de datos.
- Una vez elaborada la matriz de datos se procedió a hacer el respectivo análisis estadístico con la ayuda de los programas informáticos.

3.8. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se empleó dos software, Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS versión 23.0, mediante estos programas se obtuvieron las tablas de frecuencia y las tablas cruzadas sobre el nivel de estrés segmentado por los diferentes grupos de estudio. Previo al análisis estadístico para determinar la diferencia entre ambos grupos (fiscalías), se realizó el análisis de los datos, para ver si se corresponden con una distribución normal e identificar si el estadístico inferencial a optar será uno de tipo paramétrico o no paramétrico, para ello se empleó la prueba de Shapiro-Wilk.

Las pruebas de normalidad determinaron que el estadístico a aplicar debería ser no paramétrico, por lo que se empleó la prueba U de Mann de Whitney para determinar las diferencias entre los niveles de estrés en la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado.

CAPITULO IV

Resultados y discusión

4.1 Comparación del nivel de cansancio emocional entre fiscalías

La tabla 3 muestra las respuestas frente a la cuestión referida al nivel de cansancio emocional de los trabajadores, tanto de la Fiscalía provincial Penal Corporativa como de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado. Respecto a quienes consideran tener un nivel bajo de cansancio emocional, el 96% de trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa mencionan tenerlo y un 82% en cuanto a los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado. En tanto para los que consideran tener un nivel medio de cansancio emocional un 4% de los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa se encuentra en esta condición y un 6% en cuanto a los trabajadores de la fiscalía especializada en crimen organizado. Finalmente, los que consideran tener un nivel alto de cansancio emocional son en un 0% para los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y en un 12% para los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado.

En términos generales, para el total de los trabajadores de ambas fiscalías un 89% considera tener un nivel bajo de cansancio emocional, un 5% cree tener un nivel medio de cansancio emocional y un 6% responde tener un nivel alto de cansancio emocional.

Tabla 3
Nivel de Cansancio Emocional

		Nivel de cansancio emocional		
		<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>
Fiscalía	Fiscalía provincial penal corporativa	48 96%	2 4%	0 0%
	Fiscalía especializada en crimen organizado	41 82%	3 6%	6 12%
TOTAL		89 89%	5 5%	6 6%

4.2 Comparación del nivel de despersonalización entre fiscalías

La tabla 4 muestra las respuestas frente a la cuestión referida al nivel de despersonalización de los trabajadores tanto de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa como de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado en donde para los que consideran tener un nivel bajo de despersonalización el 86% de trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa mencionan tenerlo y un 80% en cuanto a los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado. En tanto para los que consideran tener un nivel medio de despersonalización un 12% de los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa se encuentra en esta condición al igual que los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado. Finalmente, los que consideran tener un nivel alto de despersonalización son en un 2% para los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y en un 8% para los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado.

En términos generales, para el total de los trabajadores de ambas fiscalías un 83% considera tener un nivel bajo de despersonalización, un 12% cree tener un nivel medio de despersonalización y un 5% responde tener un nivel alto de despersonalización.

Tabla 4

Nivel de Despersonalización

		Nivel de despersonalización		
		<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>
Fiscalía	Fiscalía provincial penal corporativa	43 86%	6 12%	1 2%
	Fiscalía especializada en crimen organizado	40 80%	6 12%	4 8%
TOTAL		83 83%	12 12%	5 5%

4.3 Comparación del nivel de realización personal entre fiscalías

La tabla 5 muestra las respuestas frente a la cuestión referida al nivel de realización personal de los trabajadores tanto de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa como de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado, en donde, para los que consideran tener un nivel bajo de realización personal el 100% de trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa mencionan tenerlo, y un 94% en cuanto a los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado. En tanto, para los que consideran tener un nivel medio de realización personal, ninguno de los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa se encuentra en esta condición y solo un 3% de los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado refirieron tener tal nivel de despersonalización. Finalmente, respecto al nivel alto de realización personal ninguno de los trabajadores en ninguna de las fiscalías refirió tener tal condición.

En términos generales, y para el total de los trabajadores de ambas fiscalías un 97% considera tener un nivel bajo de realización personal y el 3% considera tener un nivel medio de realización personal y ninguno refiere un nivel alto de realización personal.

Tabla 5

Nivel de Realización Personal

		Nivel de realización personal		
		<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>
Fiscalía	Fiscalía provincial penal corporativa	50 100%	0 0%	0 0%
	Fiscalía especializada en crimen organizado	47 94%	3 6%	0 0%
TOTAL		97 100%	3 3%	0 0%

4.4 Comparación del nivel de cansancio emocional entre fiscalías según género

La tabla 6 muestra las respuestas frente a la cuestión referida al nivel de cansancio emocional de los trabajadores tanto de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa como de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado segmentadas por sexo en donde para el caso de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa hombres y mujeres en un mismo porcentaje de 96% consideran tener un nivel bajo de cansancio emocional de igual manera tanto hombres como mujeres en un porcentaje de 4% dicen tener un nivel medio de cansancio emocional y en un porcentaje de 0% tanto hombres como mujeres consideran tener un nivel alto de cansancio emocional.

Por otro lado, para el caso de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado los que consideran tener un nivel bajo de cansancio emocional son el 94% de los hombres y el 75% de las mujeres, los que consideran tener un nivel medio de cansancio emocional son el 6% de los hombres y el 6% de las mujeres, sin embargo, los que consideran tener un nivel alto de cansancio emocional son el 0% de hombres y el 19% de las mujeres.

En términos generales, un 84% de trabajadores del total de ambas fiscalías que consideran tener un nivel bajo de cansancio emocional son mujeres y el 95% son hombres, luego un 5% de trabajadores del total de ambas fiscalías que consideran tener un nivel medio de cansancio emocional son hombres y un 5% son mujeres, finalmente un 0% de trabajadores del total de ambas fiscalías que consideran tener un nivel alto de cansancio emocional son hombres y un 11% son mujeres.

Tabla 6

Nivel de Cansancio Emocional por género

Fiscalía	Nivel de cansancio emocional					TOTAL	
				<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>		<i>Alto</i>
	Sexo	Hombres	Mujeres				
Fiscalía provincial penal corporativa				24	1	0	25
				96%	4%	0%	100%

		Mujeres	24	1	0	25
			96%	4%	0%	100%
		TOTAL	48	2	0	50
			96%	4%	0%	100%
Fiscalía especializada en crimen organizado	Sexo	Hombres	17	1	0	18
			94%	6%	0%	100%
		Mujeres	24	2	6	32
			75%	6%	19%	100%
		TOTAL	41	3	6	50
			82%	6%	12%	100%
TOTAL	Sexo	Hombres	41	2	0	43
			95%	5%	0%	100%
		Mujeres	48	3	6	57
			84%	5%	11%	100%
		TOTAL	89	5	6	100
			89%	5%	6%	100%

4.5 Comparación del nivel de despersonalización entre fiscalías según género

La tabla 7 muestra las respuestas frente a la cuestión referida al nivel de despersonalización de los trabajadores tanto de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa como de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado segmentadas por sexo en donde para el caso de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa los que consideran tener un nivel bajo de despersonalización son el 92% de los varones y el 80% de las mujeres, los que consideran tener un nivel medio de despersonalización son un 8% de los varones y el 16% de las mujeres, sin embargo los que consideran tener un nivel alto de despersonalización son un 0% de los varones y un 4% de las mujeres.

Por otro lado, para el caso de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado los que consideran tener un nivel bajo de despersonalización son el 94% de los varones y el 72% de las mujeres, los que consideran tener un nivel medio de despersonalización son el 6% de los varones y el 16% de las mujeres, sin embargo, los

que consideran tener un nivel alto de despersonalización son el 0% de varones y el 12% de las mujeres.

En términos generales, un 75% de trabajadores del total de ambas fiscalías que consideran tener un nivel bajo de despersonalización son mujeres y 93% son varones, luego un 7% de trabajadores del total de ambas fiscalías que consideran tener un nivel medio de despersonalización son hombres y un 16% son mujeres, finalmente un 0% de trabajadores del total de ambas fiscalías que consideran tener un nivel alto de despersonalización son varones y un 9% son mujeres.

Tabla 7

Nivel de Despersonalización según género

Fiscalía			Nivel de despersonalización			TOTAL
			<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	
Fiscalía provincial penal corporativa	Sexo	Hombres	23	2	0	25
			92%	8%	0%	100%
		Mujeres	20	4	1	25
			80%	16%	4%	100%
	TOTAL		43	6	1	50
			86%	12%	2%	100%
Fiscalía especializada en crimen organizado	Sexo	Hombres	17	1	0	18
			94%	6%	0%	100%
		Mujeres	23	5	4	32
			72%	16%	12%	100%
	TOTAL		40	6	4	50
			80%	12%	8%	100%
TOTAL	Sexo	Hombres	40	3	0	43
			93%	7%	0%	100%
		Mujeres	43	9	5	57
			75%	16%	9%	100%
	TOTAL		83	12	5	100
			83%	12%	5%	100%

4.6 Comparación del nivel de realización personal entre fiscalías según género

La tabla 8 muestra las respuestas frente a la cuestión referida al nivel de realización personal de los trabajadores tanto de La Fiscalía Provincial Penal Corporativa como de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado segmentadas por sexo en donde para el caso de la fiscalía provincial penal corporativa los que consideran tener un nivel bajo de realización personal son el 100% de los hombres y el 100% de las mujeres, no encontrándose trabajadores hombres o mujeres que refieran niveles más elevados de realización personal.

Por otro lado, para el caso de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado los que consideran tener un nivel bajo de realización personal son el 100% de los hombres y el 91% de las mujeres, los que consideran tener un nivel medio de realización personal son el 3% de las mujeres, no encontrándose casos respecto a los varones. Finalmente, respecto al nivel alto de realización personal no se reportó ningún caso de hombres ni de mujeres.

En términos generales, un 97% del total de trabajadores de ambas fiscalías considera tener un nivel bajo de realización personal, y el 3% considera tener un nivel medio de realización personal. Del total de mujeres, el 95% considera tener un nivel bajo de realización personal, en tanto que el 3% considera tener un nivel medio de realización personal, no encontrándose ningún caso que refiera un nivel alto de realización personal. Respecto al total de hombres, el 100% de los mismos considera tener un nivel bajo de realización personal, no encontrándose casos que refieran niveles más elevados.

Tabla 8*Nivel de Realización Personal según género*

Fiscalía			Nivel de realización personal			TOTAL
			<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	
Fiscalía provincial penal corporativa	Sexo	Hombres	25	0	0	25
			100%	0%	0%	100%
	Mujeres		25	0	0	25
			100%	0%	0%	100%
TOTAL			50	0	0	0
			100%	0%	0%	100%
Fiscalía especializada en crimen organizado	Sexo	Hombres	18	0	0	10
			100%	0%	0%	100%
	Mujeres		29	3	0	32
			91%	9%	0%	100%
TOTAL			47	3	0	50
			84%	6%	0%	100%
TOTAL	Sexo	Hombres	43	0	0	43
			100%	0%	0%	100%
	Mujeres		54	3	0	57
			95%	5%	0%	100%
TOTAL			97	3	0	100
			97%	3%	0%	100%

4.7 Prueba de normalidad para las dimensiones y la puntuación total del MBI

En la tabla 9 se puede observar que luego de aplicar la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk bajo la hipótesis nula de que la distribución en cada uno de los casos es normal es que obtenemos los siguientes valores y consecuente interpretación. Para la variable cansancio emocional tanto la Fiscalía Provincial Penal Corporativa como la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado muestran un valor sig de 0.000 y 0.000 respectivamente, ambos menores a un p-value de 0,05 por tanto rechazamos la hipótesis nula lo que se entiende como el no tener una distribución normal. Para el caso de la variable despersonalización tanto la Fiscalía Provincial Penal Corporativa como la

Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado muestran un valor sig de 0.015 y 0.000 respectivamente, ambos menores a un p-value de 0.05 por tanto rechazamos la hipótesis nula que se entiende como el no tener una distribución normal. Para la variable realización personal tanto la fiscalía provincial penal corporativa como la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado muestran un valor sig de 0.024 y 0.023 respectivamente, ambos menores a un p-value de 0.05 por tanto rechazamos la hipótesis nula.

Para la puntuación total del cuestionario, tanto La Fiscalía Provincial Penal Corporativa como la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado muestran un valor sig de 0.000 y 0.000, ambos a un p-value de 0.05, por tanto, rechazamos la hipótesis nula.

Los resultados obtenidos en la prueba de normalidad, nos obligan a optar por una prueba no paramétrica para analizarlas diferencias entre grupos, que para el caso es la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney.

Tabla 9

Prueba de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cansancio emocional	Fiscalía provincial penal corporativa	.233	50	.000	.701	50	.000
	Fiscalía especializada en crimen organizado	.200	50	.000	.786	50	.000
Despersonalización	Fiscalía provincial penal corporativa	.119	50	.076	.941	50	.015
	Fiscalía especializada en crimen organizado	.287	50	.000	.689	50	.000
Realización personal	Fiscalía provincial penal corporativa	.113	50	.132	.946	50	.024

	Fiscalía especializada en crimen organizado	.127	50	.041	.946	50	.023
Estrés	Fiscalía provincial penal corporativa	.160	50	.003	.897	50	.000
	Fiscalía especializada en crimen organizado	.151	50	.006	.877	50	.000

4.8 Diferencias entre fiscalías para la puntuación total del MBI y sus dimensiones

En la tabla 10 se observa los resultados de la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney para la puntuación total del instrumento, siendo que se ha obtenido una sig asintótica (bilateral) de 0.000 menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se puede decir que existen diferencia estadísticamente significativa entre la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado en cuanto a las puntuaciones totales obtenidas en el cuestionario.

Tabla 10

Prueba U de Mann Whitney para la puntuación total del MBI

Estadísticos de prueba	
	Estrés laboral
U de Mann-Whitney	957,000
W de Wilcoxon	2232,000
Z	-2,021
Sig. asintótica (bilateral)	,043

En la tabla 11 se puede observar que luego de aplicar la prueba no paramétrica de normalidad de U de Mann-Whitney analizando dos poblaciones en base al análisis de dos muestras independientes que son la fiscalía provincial penal corporativa y la fiscalía especializada en crimen organizado, es que se obtiene los siguientes valores y consecuentes interpretaciones, para la variable cansancio emocional se tiene una sig

asintótica (bilateral) de 0.000 menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se puede decir que existe diferencia estadísticamente significativa; para la variable despersonalización se tiene una sig asintótica (bilateral) de 0.145 mayor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se puede decir de que no existe diferencia estadísticamente significativa; para la variable realización personal se tiene una sig asintótica (bilateral) de 0.067 mayor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se puede decir que no existe diferencia estadísticamente significativa.

Tabla 11

Prueba estadística U de Mann-Whitney para diferencias entre fiscalías

	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Sig.
Cansancio emocional	653.000	1928,000	-4.137	.000
Despersonalización	1040.500	2315,500	-1.458	.145
Realización personal	984.500	2259,500	-1.832	.067

4.9 Diferencias según género para la puntuación total del MBI y sus dimensiones

En la tabla 12 se puede observar que luego de aplicar la prueba no paramétrica de normalidad de U de Mann-Whitney analizando dos poblaciones en base al análisis de dos muestras independientes que para este caso son ambos sexos, entonces, se obtiene los siguientes valores y consecuentes interpretaciones, para la variable cansancio emocional se tiene una sig asintótica (bilateral) de 0.675 mayor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula de que no existe diferencia estadísticamente significativa; para la variable despersonalización se tiene una sig asintótica (bilateral) de 0.741 mayor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se puede decir de que no existe diferencia estadísticamente significativa; para la variable realización personal se tiene una sig asintótica (bilateral) de 0.275 mayor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se puede decir que no existe diferencia estadísticamente significativa. En cuanto a la puntuación total del cuestionario

se tiene una sig asintótica (bilateral) de 0.462 mayor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se puede decir que no existe diferencia estadísticamente significativa.

Tabla 12

Prueba estadística U de Mann - Whitney para diferencias según género

	U de Mann-Whitney	Z	Sig.
Cansancio emocional	1165.500	-.420	.675
Despersonalización	1178.500	-.330	.741
Realización personal	1069.000	-1.091	.275
Estrés	1120.000	-.735	.462

DISCUSIÓN

Los resultados en cuanto al nivel de cansancio emocional referido por los trabajadores mostraron que, respecto a la Fiscalía Provincial Penal Corporativa, la mayoría refiere niveles bajos de cansancio emocional (96%), y solo el 4% niveles medios. En cuanto a la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado, el 82% refiere niveles bajos, el 6% niveles medios y, a diferencia de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa, si se encontraron trabajadores con que refirieron niveles altos de cansancio emocional (12%). La prueba estadística U de Mann Whitney para esta dimensión mostró que existen diferencias significativas ($p < 0.05$) entre ambas fiscalías en cuanto al nivel cansancio emocional. Al considerar el total de trabajadores de ambas fiscalías el 89% refirió niveles bajos de cansancio emocional, el 5% niveles medios y el 6% niveles altos. Estos datos contradicen hasta cierto punto, los hallazgos de La Torre (2018) que en una población similar encontró porcentajes más elevados de indicadores de estrés laboral (42% estresados, 19% medianamente estresados y 39 si indicadores de estrés); y los de Flores (2015) que en un estudio en trabajadores del Ministerio Público del distrito Fiscal de La Libertad, encontró que el 73% de los trabajadores se ubicaba en el nivel promedio de Estrés laboral, el 14% en un nivel por debajo del promedio y un 12% con un nivel de estrés por encima del promedio. Sin embargo los resultados hallados guardan cierta similitud con los de Perales, Chue, Padilla, y Baharona (2011) que en un estudio con 287 magistrados de Lima encontró que el estrés general estuvo presente en el 18.5% y el estrés laboral en el 33.7% de los mismos, porcentajes menores respecto a la población total.

En cuanto al nivel de despersonalización, se encontró que en la Fiscalía Provincial Penal Corporativa el 86% refirió niveles bajos de despersonalización, en tanto que el 12% refirió niveles medios y solo el 2% refirió niveles altos de despersonalización. Respecto a la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado el 80% refirió niveles altos, el 12% niveles medios y el 8% niveles altos de despersonalización. El análisis inferencial muestra

que en este caso no existen diferencias significativas entre ambas fiscalías. Al considerar el total de trabajadores de ambas fiscalías el 83% refirió niveles bajos de despersonalización, el 12% niveles medios y el 5% niveles altos. Al igual que la dimensión cansancio emocional se encuentran mayormente niveles bajos de despersonalización, una de las posibles explicaciones a estos resultados puede estar que muchos de los trabajadores de ambas fiscalías no tienen un contacto directo y continuo con los usuarios de los servicios de justicia, una condición necesaria para obtener niveles altos en dicha dimensión, como lo reportado por Gordillo (2019) quien realizó una investigación de estrés laboral en trabajadores del área comercial de una empresa de seguros, donde, de los 50 encuestados la mayoría refirió niveles de estrés moderado; el trabajo de Ayma (2018) quien realizó su investigación con trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de Agua y saneamiento y donde refirió como una de las principales fuentes de estrés a los problemas con los usuarios; o las investigaciones de Cabrera (2017) y Cortaza (2014), quienes trabajaron con personal de enfermería, encontrando en su mayoría niveles moderados de agotamiento emocional y manifestaciones regulares de estrés en el personal, respectivamente.

Respecto a la dimensión realización personal, en cuanto a la Fiscalía Provincial Penal Corporativa se encontró que el 100% refirió niveles bajos de realización personal; en cuanto a la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado se encontró que el 94% refirió niveles bajos de realización personal, y solo el 6% niveles medios. El análisis inferencial respecto a esta dimensión mostró que tampoco existen diferencias significativas entre ambas fiscalías. Al considerar el total de trabajadores de ambas fiscalías el 97% refirió niveles bajos de realización personal y el 3% niveles medios. Datos que resultan algo contradictorios considerando que en las otras dos dimensiones se han encontrado niveles en su mayoría bajos en cuanto al cansancio emocional y la despersonalización, si bien no se supone que deba haber una relación directa conviene y se sugiere indagaciones más a fondo sobre esta dimensión.

En la presente investigación también se aplicó la prueba U de Mann-Whitney para identificar si habían diferencias en cuanto al género y el nivel de estrés referido, encontrándose de que en ninguna de las dimensiones del MBI o en la puntuación total, habían diferencias entre lo reportado por hombres y mujeres, datos que coinciden con los encontrados por Oviedo (2012) en una población similar en Costa Rica donde no encontró diferencias respecto al nivel de estrés y el sexo, edad, nivel educativo, tiempo que llevaban laborado en la institución y la condición laboral; sin embargo sí pudo reportar diferencias significativas en cuanto el estado civil y la dimensión Despersonalización del MBI.

También se aplicó la prueba U de Mann-Whitney para determinar las diferencias entre fiscalías encontrándose que no había diferencias significativas en cuanto a las dimensiones Despersonalización y Realización personal; sí encontrándose diferencias significativas en cuanto a la Dimensión cansancio emocional, siendo la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado donde se encontró una mayor cantidad de trabajadores con niveles medias y altos de cansancio emocional. De igual manera se encontró diferencias significativas en cuanto a la puntuación total en el MBI, siendo nuevamente los trabajadores de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado los que refirieron niveles algo más elevados. Lamentablemente no se cuenta con investigaciones parecidas que se hayan propuesto como objetivo establecer diferencias entre dos Fiscalías, por lo que no existen datos para contrastar; pero una probable explicación a los resultados encontrados puede estar en que las condiciones laborales no son muy distintas entre una fiscalía y otra, ya que aun en los casos donde se encontró diferencias el número de casos que marcaron la diferencia no fue elevado, y en cualquier caso convendría analizar más a detalle esos casos, para una mejor comprensión de los mismos y de los niveles de estrés que refirieron.

En cuanto a la consideración de los trabajadores que podrían sufrir del Síndrome de Burnout, solo se encontraron tres casos que cumplen los criterios para suponer que padecerían indicadores elevados de la misma, es decir estos tres casos se caracterizaron

por poseer niveles altos de cansancio emocional y despersonalización, juntamente con niveles bajos de realización personal; cabe resaltar además que los tres casos encontrados pertenecían a la Fiscalía Especializada en Crimen Organizado y convendría indagar más a fondo las particularidades de sus respuestas a fin de tener un mejor panorama de las condiciones que están en la base de dicho malestar, como expuso Cuno (2015) en su investigación cuando concluye que entre los factores psicosociales que mayor cantidad de estrés generan están la presión y hostigamiento social, la sobrecarga laboral y la ausencia de recursos logísticos y humanos; Florez (2014) quien citó la carga mental y la situación económica en el grupo familiar; Ayma (2018) que refería como estresores a la insatisfacción de las condiciones físicas en su espacio de trabajo, el apoyo ineficaz de sus superiores y la carga laboral. Henao, Martínez, Merchán y Ramírez (2018) quienes en su investigación concluyeron, como causas del estrés falta de autonomía, la libertad de decisión en cómo realizar el trabajo, al igual que la relación que mantienen con sus superiores. Todos estos factores referidos en la literatura sobre estrés laboral.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Se encontraron diferencias significativas entre los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y los trabajadores Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado en cuanto al estrés laboral total, obtenido de la puntuación total del MBI.

SEGUNDA:

Se encontraron diferencias significativas en cuanto al nivel de cansancio emocional entre los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado. Siendo que la mayoría los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa refirieron niveles bajos de cansancio emocional y solo dos de ellos refirieron niveles medios, sin ninguno que refiera niveles altos de cansancio emocional; sin embargo, en la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizada seis de sus trabajadores llegaron a referir niveles altos de cansancio emocional.

TERCERA:

No se encontró diferencias estadísticamente significativas en cuanto al nivel de despersonalización entre los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado, es decir en cuanto a la forma en como los trabajadores tratan a los usuarios se ha encontrado que la mayoría posee niveles bajos de despersonalización en ambas fiscalías, de igual manera ambos poseen el mismo número de trabajadores que reportan niveles medios, sin embargo en cuanto a los niveles altos, la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado posee un número mayor que la Fiscalía Provincial Penal Corporativa, no llegando a ser significativo.

CUARTA:

No existen diferencias significativas en cuanto al nivel de realización personal entre los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa y la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado. En su mayoría los trabajadores refieren niveles bajos de realización personal, en el caso de la Fiscalía Penal Corporativa la totalidad de trabajadores refirió

únicamente niveles bajos; en el caso de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado, la mayoría refirió niveles bajos realización personal, encontrándose solo 3 trabajadores que refirieron niveles medios de realización personal.

QUINTA:

Solo se encontró tres casos que cumplían los criterios para suponer que podrían padecer del Síndrome de Burnout, es decir, poseían niveles de cansancio emocional y despersonalización altos y niveles bajos de realización personal, todos de la Fiscalía Especializada en delito de Crimen Organizado, a diferencia de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa donde no se identificó ningún caso.

SEXTA:

No se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres en ninguna de las tres dimensiones del Cuestionario de Burnout de Maslach. Por lo que nos e puede afirmar que el sexo establezca diferencias en como un trabajador responde a su entorno de trabajo.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere mejorar las políticas de atención para aquellos trabajadores que han reportado niveles elevados de cansancio emocional y despersonalización, así como niveles bajos de realización personal.
2. Se recomienda realizar evaluaciones con cierta periodicidad, a fin de poder identificar aquellos trabajadores que muestren indicios de que su actividad laboral les genera malestar.
3. Se sugiere indagar más a profundidad acerca de las condiciones específicas del trabajo que podrían estar relacionadas a la presencia de niveles elevados de estrés tales como la carga laboral o las relaciones entre los trabajadores.
4. Se recomienda realizar comparaciones con otras instituciones del ministerio público a fin de cotejar los datos de la presente investigación y ver si estos representan una tendencia en los trabajadores de las distintas fiscalías o solo aplican para las dos instituciones estudiadas.
5. Se sugiere evaluar a profundidad aquellos casos que se pudo encontrar, padecerían del síndrome de Burnout, a fin de tener una mejor representación de su situación real.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/organizacional*. México, D.F.: Cengage Learning Editores S.A.
- Aleman, A. (28 de Marzo de 2018). El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>
- Alvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. (Tesis de maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, Universidad de Carabobo. La Morita.) Recuperado de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- American Psychological Association (2017). Comprendiendo el estrés crónico. *American Psychological Association*. Recuperado de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-cronico>
- Amigo, I. (2015). *Manual de psicología de la salud* (Segunda ed.). Piramide.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Ayma, C. (2018). *Causas y efectos del estrés laboral en el área de atención al cliente en SEDAPAR S.A. de Arequipa primer semestre del 2017*. (Tesis de Licenciatura en Relaciones Industriales, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.) Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6223?show=full>
- Banco mundial BIRF-AIF. (28 de Diciembre de 2015). El estrés, aliado de la pobreza de Latinoamérica. *Banco Mundial*. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobreza-de-latinoamerica>

- Belkys, M. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bionalisis del Hospital "Dr. Domingo Luciani"*. (Tesis de segunda especialidad en Gerencia en servicios de Salud, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.) Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
- Bernal, A., & Donoso, M. (2010). El cansancio emocional del profesorado. Buscando alternativas al poder estresante del sistema escolar. *Cuestiones Pedagógicas*, 22, 259-285. Recuperado de http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/22/art_11.pdf
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile*.(Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad de Chile, Santiago) Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137677/Memoria%20Titulo%20Validaci%C3%B3n%20MBI%20Burnout%20ver%20SISIB.pdf?sequence=1>
- Cabrera, H. (2017). *Autocuidado en el estrés laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Ica, año 2016*.(Tesis de Doctorado en Ciencias y Enfermería, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.) Recuperado de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5981/ENDcapihr.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Calle, C. (2015). *Factores asociados al nivel de estrés laboral en los conductores de taxi de la empresa privada "Taxi turimso Arequipa", 2015*.(Tesis de licenciatura en Medicina, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.) Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4221/Mdcacrcf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cañadas, G., San Luis, C., Lozano, L., Vargas, C., García, I., & De la Fuente, E. (2014). Evidencia de validez factorial del Maslach Burnout Inventory y estudio de los

- niveles de burnout en profesionales sanitarios. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 46(1), 44-52.
- Calvo, D (2008). *Modelos tóricos y representación del conocimiento*. (Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid, Madrid) Recuperado de <https://eprints.ucm.es/7367/1/T29144.pdf>
- Cárdenas, P. (2012). *Estres laboral: Modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa en funcionarios de gendarmería del Centro de Detención Preventiva (CDP)*. (Tesis de maestría en salud pública con mención en políticas y gestión de instituciones de salud, Universidad de Chile, Santiago.) Recuperado de http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/457/Tesis_Paulina+Cardenas+Villar.pdf;jsessionid=6BA5BFE222B90A1A2B478126A6E707C8?sequence=1
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera ed.). México, D.F.: McGraw Hill.
- Cordero, A. (2015). *Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del Centro de Urgencias y Emergencias 112 de Extremadura*. (Tesis de Doctorado, Universidad de Extremadura, Extremadura). Recuperado de http://dehesa.unex.es/xmlui/bitstream/handle/10662/3270/TDUEX_2015_Cordero_Magan.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cortaza, L. & Francisco, M. (2014). Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. MéxicoLima. Perú. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería*, 4 (1), 20-26. Recuperado de <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/estres-laboral-en-enfermeros-de-un-hospital-de-veracruz-mexico/#>
- Cuno, A. (2015). *Los factores psicosociales y el incremento del estrés en el desempeño de la función fiscal - Fiscalías Cooperativas de Puno - 2015*. (Tesis de doctorado en Derecho, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca.) Recuperado

de

http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1739/T036_19889032.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Cuno, E. (2015). Factores psicosociales y el estrés en el desempeño de la función fiscal, Fiscalías Corporativas de Puno – 2015. *Investigación Andina*, 17 (1), 158-166.

Recuperado de

<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2778/VOL17N1%282017%29%2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

El-Sahili, L. (2015). Burnout. Consecuencias y soluciones. México, D.F.: Manual Moderno.

Flores, S. (2015). *Niveles de estrés laboral en trabajadores del Ministerio Público del Distrito Fiscal de la Libertad - 2015*. (Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, La Libertad) Recuperado de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/627/ADMINISTRACI%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Florez, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción*. (Tesis de maestría en gerencia del talento humano, Universidad de Manizales, Colombia.) Recuperado de

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>

García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015*. (Tesis de maestría, Universidad de Cuenca, Cuenca.) Recuperado de

http://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_27803e467d532f82224c9f308b5b0bee

Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689.

- Gonzales, G. (2006). *Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias*. (Tesis de doctorado, Universidad de Valencia) Recuperado de <https://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>
- Gordillo, C. (2019). *El estrés laboral en los trabajadores del área comercial de La Positiva - Lima 2019*. (Tesis de pregrado, Universidad ESAN. Lima.) Recuperado de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1507/2018_ADYDE_18-2_16_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutierrez, J. (2014). *Factores que influyen en el estrés laboral en policías (estudio realizado en policías de radio patrulla del distrito de Mariano Melgar, Arequipa, 2013)*. (Tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas, Arequipa.) Recuperado de: http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/3300/2/Gutierrez_Vega-Resumen.pdf
- Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, M.(2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Ivazeta, N. (06 de Mayo de 2019). El estrés laboral ya es considerado una enfermedad. *Perú 21*. Recuperado de Perú21:<https://peru21.pe/vida/oms-estrés-laboral-considerado-enfermedad-482349>
- Jhonson, J., & Hall, E. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78 (10), 1336-1342. Recuperado de <https://ajph.aphapublications.org/doi/pdf/10.2105/AJPH.78.10.1336>
- Karasek, R. (1979). Job demands, Job decision latitude and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24 (2), 285-308. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/pdf/2392498.pdf?seq=1>
- La Torre, M. (2018). *El estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Poder Judicial del Distrito de Chimbote, 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.) Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28983/La%20Torre_VMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martín, S. & Robles, F. (16 de Mayo de 2019). Estrés de los fiscales puede causarles la muerte. *Idealex.press*. Recuperado de <https://idealex.press/mercado-legal/fiscales-stress-uruguay-muerte/>

Martinez, A. (10 de noviembre de 2013). El estrés te contamina, no te dejes derrotar. *CAPITAL*. Recuperado de: <https://capital.pe/actualidad/el-estrés-te-contamina-no-te-dejes-derrotar-noticia-646558>

Maslach , C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Ministerio de Salud (2018) *Lineamientos de Política sectorial en Salud Mental Perú 2018*. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4629.pdf>

Ministerio Público Fiscalía de la Nación. (2014). *Manual de organización y funciones del despacho fiscal corporativo*. Lima. Recuperado de https://www.mpf.n.gob.pe/Docs/files/manual_mofdfcp2.pdf

Morán, F. (2017). *Estres laboral: un analisis desde el punto de vista antropologico con los trabajadores mineros de la empresa las bambas entre las provincias de Cotabambas y Grau, Región Apurimac 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.) Recuperado de <http://190.119.213.91/bitstream/handle/UNSA/6879/ANmocrf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Na, C., Choo, T. & Klingfuss, J. (2018). The Causes and Cosequences of Job-Related Stress among Prosecutors. *American Journal of Criminal Justice*, 43 (2), 329-353. Recuperado de: <https://link.springer.com/article/10.1007/s12103-017-9396-4#citeas>

- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Oblitas, L. (2009). *Psicología de la salud y calidad de vida*. México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.
- Oramas, A. (2013). *Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Docentes Cubanos de Enseñanza Primaria*. (Tesis de Doctorado, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, La Habana) Recuperado de: <https://www.worldcat.org/title/estres-laboral-y-sindrome-de-burnout-en-docentes-cubanos-de-ensenanza-primaria/oclc/949157800>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Mundial de la Salud (22 de Marzo de 2018). Depresión. *Organización Mundial de Salud*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression>
- Ortega, P., García, A., & Lozano, A. (2015). Síndrome de burnout y la percepción de restauración en ambientes laborales. En J. Uribe, *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales* (págs. 149-174). México, D.F.: Manual moderno.
- Oviedo, V. (2012). *Evaluación del Síndrome de Burnout y su relación con los estilos de vida del personal judicial que labora en los juzgados especializados en violencia doméstica de Costa Rica*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Costa Rica, Heredia) Recuperado de <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/11413>
- Perales, A., Chue, H., Padilla, A., & Baharona, L. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud*

- Pública*, 28 (4), 581-588. Recuperado de
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v28n4/a02v28n4.pdf>
- Rodriguez, R., & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional(burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (1), 72-88. Recuperado de
<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Romero, M. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde El Caribe*, 34 (2), 120-138. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v34n2/2011-7485-psdc-34-02-00120.pdf>
- Santibañez, L., & Sanchez, J. (2007). *Jornada laboral, flexibilidad humana en el trabajo y analisis del trabajo pesado*. Recuperado de
<http://dct.digitalcontent.com.co/sview/?i=4241&p=1&idtienda=1&token=4DFB2D2C-8979-45BA-9FF2-2538DE8B4BFA&code=14D7D1A4-712B-4DCA-B7CA-73367EA0634A>
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1 (1), 27-41. Recuperado de
<https://pdfs.semanticscholar.org/79da/fe09b439dff93d0cf4f4a0d231fff321e0a4.pdf>
- Silverio, G. (2018). *Calidad de vida laboral y su relación con el estrés laboral de los docentes de las I.E N° 130 y Antonia Moreno de Cáceres UGEL 05 SJL/EA. 2015*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima) Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14225/Silverio_VRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Spector, P. (2010). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. México D.F.: Manual Moderno.
- Stora, J. (1991). *El estrés*. México, D.F.: Publicaciones cruz.

- Trujillo, C., & Garcia, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira*. (Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira). Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/786>
- Vizcardo, W. (2017). *Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Lima). Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3414>
- White, E. (1962). *Nuestra elevada vocación*. Recuperado de <https://m.egwwritings.org/es/folders/236>

ANEXOS

ANEXO 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO
UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha: _____

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender lo siguiente. La presente investigación es conducida por Cumpa Ito, Yéssica Kely, egresada de la Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Psicología, que está llevando a cabo un estudio sobre el ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA Y FISCALÍA ESPECIALIZADA EN DELITO DE CRIMEN ORGANIZADO, DEL DISTRITO DE PUNO 2019. Esta investigación pretende determinar si existen diferencias del estrés laboral en los trabajadores de la Fiscalía Provincial en Penal Corporativa y Fiscalía Especializada en crimen organizado. Una vez que haya comprendido el estudio y si usted desea participar, entonces se le pedirá que firme esta forma de consentimiento. La participación de este estudio es completamente voluntaria. La información que se recogerá será confidencial. Sus respuestas a la encuesta serán anónimas. Si alguna pregunta durante la encuesta le parece incómoda, tiene el derecho de hacerlo saber al investigador o de no responderlas.

Fecha de aplicación: _____

Firma del encuestado: _____

**ANEXO 2 INSTRUMENTO
MASLACH BURNOUT INVENTORY**

Instrucciones:

A continuación, encontrará 22 proposiciones que se refieren a diferentes modos de pensar y sentir.

Después de cada pregunta marque con una (X) el número que mejor describa su modo de pensar y sentir.

No hay propuestas buenas o malas, trabaje rápidamente y no piense demasiado en el significado de las preguntas.

0= Nunca

1= Pocas Veces

2= Una vez al mes o menos

3= Unas pocas veces al mes

4=Una vez a la semana

5= Pocas veces a la semana

6= Todos los días

ITEMS		NUMEROS						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo siento fatiga.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los clientes.							
5	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							

9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.								
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.								
11	Me preocupa que este trabajo me esté educiendo emocionalmente.								
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo								
13	Me siento frustrado en mi trabajo								
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo								
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes.								
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes.								
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes.								
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades								
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.								
22	Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas.								

ANEXO 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO Y DISEÑO	CONCEPTOS CENTRALES
Comparación del estrés laboral en los trabajadores de la Fiscalía provincial en penal Corporativa y Fiscalía especializada en crimen organizado; Puno 2019	General ¿Cuáles es el nivel de estrés que presentan los trabajadores de la Fiscalía provincial en penal Corporativa y Fiscalía especializada en crimen organizado, Puno-2019?	General Compara los niveles de estrés laboral entre los trabajadores de la Fiscalía provincial en penal Corporativa y Fiscalía especializada en crimen organizado.	General Existen diferencias significativas del estrés laboral entre los trabajadores de la Fiscalía Provincial en Penal Corporativa y Fiscalía Especializada en crimen organizado.	Tipo: Comparativo Diseño: No experimental	Estrés laboral: – Cansancio emocional – Despersonalización – Realización personal
	Específicos ¿Cuáles es el nivel de estrés en su dimensión cansancio emocional que presentan los trabajadores de la Fiscalía provincial en penal Corporativa y la Fiscalía especializada en	Específicos Identificar si existen diferencias significativas en el nivel de estrés laboral en su dimensión cansancio emocional que presentan los trabajadores de la Fiscalía provincial en penal Corporativa y	Específicos Existen diferencias significativas en el nivel de estrés laboral en su dimensión cansancio emocional que presentan los trabajadores de la Fiscalía provincial en penal Corporativa y Fiscalía especializada en crimen organizado, es relativamente alta.		

crimen organizado,
Puno-2019?

¿Existen diferencias
significativas en el
nivel de estrés en
su dimensión de
despersonalización
que presentan los
trabajadores de la
Fiscalía provincial
en penal

Corporativa y la
Fiscalía
especializada en
crimen organizado,
Puno-2019?

¿Existen diferencias
significativas en el
nivel de estrés en
su dimensión de la
realización personal
que presentan los
trabajadores de la
Fiscalía provincial
en penal

Corporativa y la
Fiscalía
especializada en

Fiscalía
especializada en
crimen organizado

Determinar si
existen diferencias
significativas en el
nivel de estrés
laboral en su
dimensión
despersonalización
que presentan los
trabajadores de la
Fiscalía provincial
en penal

Corporativa y
Fiscalía
especializada en
crimen organizado

Determinar si
existen diferencias
significativas en el
nivel de estrés
laboral en su
dimensión de
realización
personal que
presentan los
trabajadores de la
Fiscalía provincial

Existen diferencias
significativas en el
nivel de estrés laboral
en su dimensión
despersonalización
que presentan los
trabajadores de la
Fiscalía provincial en
penal Corporativa y
Fiscalía especializada
en crimen organizado,
es relativamente baja.

Existen diferencias
significativas en el
nivel de estrés laboral
en su dimensión de
realización personal
que presentan los
trabajadores de la
Fiscalía provincial en
penal Corporativa y
Fiscalía especializada
en crimen organizado,
es relativamente alta.

crimen organizado,
Puno-2019?

en penal
Corporativa y
Fiscalía
especializada en
crimen organizado

ANEXO 4 MATRIZ INSTRUMENTAL

TEMA DE ESTUDIO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	BAREMOS	ITEMS
Comparación del estrés laboral en los trabajadores de la Fiscalía provincial en penal Corporativa y Fiscalía especializada en crimen organizado, Puno 2019	Estrés laboral	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Fatiga - Irritabilidad - Malhumor - Insatisfacción laboral - Frustración 	Cansancio emocional Bajo <=18 Moderado 19-26 Alto >=27	Cansancio emocional 1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. 2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. 3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo siento fatiga
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Insensibilidad - Cinismo - Deshumanización 	Despersonalización Bajo <=5 Moderado 6-9 Alto >=10	6 Siento que trabajo todo el día con la gente me cansa. 8 Siento que mi trabajo me está desgastando
		Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Autoestima - Motivación 	Realización Personal Bajo <=33 Moderado 34-39 Alto >=40	13 Me siento frustrado en mi trabajo 14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo 16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa 20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
					Despersonalización 5 Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales

10 Siento que me he hecho más duro con la gente.

11 Me preocupa que este trabajo me esté educiendo emocionalmente.

15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes.

22 Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.

Realización Personal

4 Siento que puedo entender fácilmente a los clientes.

7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes.

9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

12 Me siento con mucha energía en mi trabajo

17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes.

18 Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.

19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
