



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

**EL ESTRÉS LABORAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DEL PODER JUDICIAL SEDE
MOYOBAMBA – PERÍODO 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Miranda Silva, Alberto

Asesora:

Dra. Navarro Barrera, Yolanda

Línea de Investigación:

Gestión de talento Humano

Moyobamba – Perú

2016

Página del Jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

La presente Tesis está dedicada a Dios, que gracias a él he podido concluir de manera satisfactoria una de mis metas personales. A mi esposa e hijas quienes me apoyaron incondicionalmente en toda mi carrera universitaria y sobre todo fue mi motivación para realizar esta tesis, a mi asesora de tesis, Dra. Yolanda Navarro Barrera quien con sus conocimientos, sus orientaciones, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamental para el desarrollo de la Tesis y a toda mi familia, en especial a mis hermanos, muchas gracias por estar siempre cuando se los necesita.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo por ser mi casa de estudios, a los docentes que afianzaron los conocimientos que me permitieron utilizar todo lo aprendido hasta el final de mis estudios en esta carrera.

Finalmente a mi hermano Miguel Angel y a todas las personas que directa e indirectamente me ayudaron y apoyaron en el proceso.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **ALBERTO MIRANDA SILVA**, con DNI N° 00829584, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Moyobamba, diciembre del 2016.

ALBERTO MIRANDA SILVA

DNI N° 00829584

Presentación

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Cumpliendo lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis denominada “EL ESTRÉS LABORAL Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL PODER JUDICIAL SEDE MOYOBAMBA – PERIODO 2016”, la cual someto a su examinación y consideración esperando que cumpla lo establecido en los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. La presente investigación realizada es de tipo Descriptiva – Correlacional, en la cual se intenta identificar la relación existente entre la variable independiente y la variable dependiente. Estimados señores miembros del jurado y autoridades tengo plena confianza en que sabrán dar conformidad, de manera justa, el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las apreciaciones y sugerencias que puedan hacer al respecto.

El Autor

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del Problema	28
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	29
II. METODO	30
2.1. Diseño de Investigación	30
2.2. Variables, operacionalización.....	30
2.3. Población y muestra.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Métodos de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38

3.1. Estrés Laboral del Poder Judicial – Moyobamba	38
3.2. Desempeño Laboral	44
3.3. Relación del Estrés Laboral y su efecto en el Desempeño Laboral de los colaboradores del poder judicial sede central Moyobamba, 2016.	47
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS	52
Bibliografía	52
VIII. ANEXOS:	55

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal conocer el estrés laboral y su efecto en el desempeño laboral, lo cual obtuvimos resultados del trabajo de investigación mediante la aplicación de instrumentos.

La muestra de la población fue objeto de estudio de 38 colaboradores del Poder Judicial la cual se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Como instrumento se utilizó el cuestionario compuesto de 24 preguntas en la medición de Escala de Likert. Luego de ello, estos resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS Versión 22, la cual se logró medir el nivel de Confiabilidad de las preguntas a través del uso del Alfa de Cronbach. Así mismo, se usó la prueba de correlación de Spearman para medir el nivel de correlación de las variables y por último se analizaron e interpretaron de forma individual los gráficos estadísticos obtenidos por cada dimensión. Finalmente se obtuvo resultados significativos para el estudio cuyo propósito es la de determinar que el estrés laboral tiene efecto significativo en el Desempeño Laboral del Poder Judicial Sede Moyobamba, año 2016.

Palabras Clave: Estrés Laboral, Desempeño Laboral, Colaboradores

ABSTRAC

The present research had as main objective to know the labor stress and its effect in the labor performance, which we obtained results of the work of investigation through the application of instruments.

The sample of the population was the object of a study of 38 collaborators of the Judicial Power, which was used the technique of the survey for the data collection. As instrument, the questionnaire was composed of 24 questions in the Measurement of Likert Scale. After that, these results were processed, analyzed and studied through the SPSS Version 22 statistical program, which was able to measure the level of Reliability of the questions through the use of Cronbach's Alpha. Likewise, the Spearman correlation test was used to measure the correlation level of the variables and finally the statistical graphs obtained by each dimension were analyzed and interpreted individually. Finally, significant results were obtained for the study whose purpose is to determine that labor stress has a significant effect on the Labor Performance of the Moyobamba Judicial Branch, in 2016.

Keywords: Labor Stress, Labor Performance, Collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La percepción a nivel internacional del estrés laboral, es que se ha convertido de una moda pasajera, a un fenómeno que se presenta con un crecimiento exponencial en nuestra sociedad, principalmente porque las empresas, instituciones y organizaciones, se han diversificado y cambiado la necesidad de contar con nuevas clases de trabajos, este cambio se dio en las últimas décadas. El estrés afecta la parte física y la psicológica de los colaboradores y esto deviene en desmedro del clima organizacional.

En la actualidad, la importancia del nivel de información que se procesa, a nivel de producción, necesitan dedicación mental en tareas que antiguamente solo necesitaban fuerza muscular. Al mismo tiempo el ritmo de trabajo pasó de lento a vertiginoso, además de que se exigen los mejores resultados pero con menor personal.

En la Unión Europea la causa de baja laboral es el estrés afectando a millones de trabajadores y ocasionando un costo de veinte mil millones de euros al año.

En el caso de Latinoamérica, el magíster en recursos humanos, Alfredo Barquintero Llanos, informó que los empresarios en la actualidad se enfocan en la productividad, sin analizar la sobrecarga laboral de los empleados. El agotamiento, enfermedad y riesgo de perder buenos colaboradores, por la irreflexión de las compañías en implementar un buen trato, es un error típico de estas, al creer que aumentar las horas de trabajo a los colaboradores, obtendrán mayor productividad, sino todo lo contrario. Recordó que en países como el vecino Chile, el estrés laboral se presenta en el 46% de servidores, según un estudio que muestra que sí se pueden adoptar cambios organizacionales en las empresas.

En nuestro país, ante el aumento de casos de estrés laboral, las compañías implementan talleres para enseñarles a los colaboradores a mejorar sus reacciones y la toma de decisiones. Estas compañías consideran una inversión a este tipo de talleres y no una pérdida de tiempo. Si quieren el éxito, tendrán que invertir.

En el Poder Judicial sede Moyobamba, el estrés laboral se manifiesta en el ambiente de trabajo, el cual conlleva una serie de repercusiones en la salud misma del individuo de forma negativa y/o la interacción agresiva con su entorno laboral, y en muchos casos esta agresividad se puede extender al círculo familiar.

La percepción de los colaboradores del Poder Judicial con respecto al recibir una escasa autoridad en la toma de decisiones lo que permite que la disposición de integrar equipos de trabajo sea nula afectando negativamente en los colaboradores. Existe escaso número de personal en los diferentes juzgados de todo el distrito judicial y exigir a los colaboradores mayor productividad afecta negativamente en los colaboradores del poder judicial. Existen los conflictos interpersonales en los colaboradores por la demasiada competitividad, afectando negativamente en los colaboradores. Existe la inestabilidad laboral en gran parte del personal contratado provocando malestar en los colaboradores.

Los colaboradores tienen la sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensados quedándose fuera de horario de trabajo como también trabajar los sábados y domingos incluidos, ellos a su vez ocultan y falsean sus propias emociones y sentimientos afectando negativamente en ellos. Los colaboradores no son recompensados en la aplicación de sus conocimientos y la responsabilidad demostrada en sus labores afectando negativamente su desempeño laboral.

1.2. Trabajos previos

A nivel Internacional:

En su tesis de pregrado Telleria S., Suyinn A. (2015), *“Estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en una empresa contable ubicada en valencia estado Carabobo”*, Universidad de Carabobo, Colombia. Utilizó la técnica de recolección de datos observación, la encuesta y el cuestionario como instrumento. Con los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que la empresa contable presenta un alto nivel de estrés, lo cual disminuye el desempeño de los trabajadores a un nivel medio (mejorable), para el cumplimiento de los objetivos o metas de la organización. En virtud a

esto se recomienda vigilar y controlar las sobrecargas de trabajo, asegurando la distribución equitativa de trabajo, de manera que puedan incidir positivamente en el desempeño del trabajo.

En su tesis de pregrado Gonzales Acabal, Mayra Raquel (2014), *“Estrés Y Desempeño Laboral (Estudio Realizado En Serviteca Altense S.A. De Quetzaltenango)”*, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Llega a la conclusión de que el estrés se manifiesta por diferentes factores en el ambiente laboral, afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., en diferentes departamentos, pero influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación significativa con un nivel de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

Gonzales (2014) llega a la conclusión que la mayoría de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. manifiestan niveles altos de estrés, se toma en cuenta la media arrojada por la prueba sobre estrés administrada, la cual arroja un 21.1, siendo el estándar de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén por encima de este, dan como resultado niveles altos de estrés y los menores son bajos.

Nacional:

En su tesis de pregrado Llapo Blas, Rocío Nohemí (2015), *“El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico SOLE EIRL, Trujillo 2015”*, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Usó el diseño de investigación No experimental: Descriptivo correlacional, usando como instrumento la encuesta, realizada a los trabajadores de la empresa Sole Trujillo y que tras el análisis de los datos concluye: El desempeño de los colaboradores se ve afectado debido al estrés laboral, en el cumplimiento de las metas, mala relación y/o falta de apoyo entre los compañeros de trabajo y sobrecarga de tareas laborales.

Llapo Blas (2015) El estrés laboral es un problema que aqueja a la mayoría de colaboradores del servicio técnico Sole Trujillo, afectando su desempeño en las actividades que realizan, ocasionando la disminución de la

productividad y el servicio a los clientes, esto afecta negativamente la imagen de la empresa.

En su tesis de pregrado Caballero Gutiérrez, Elvia Angélica (2015), *“Influencia del estrés laboral en la dinámica familiar del personal de las oficinas de la red de salud Trujillo – Unidad Territorial de Salud (UTES N°06) – Año 2014”*, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Las conclusiones a las que llegó fueron: Los posibles causantes del estrés laboral de los colaboradores que son manejados de manera deficiente por la empresa son el manejo de la organización interna, el desempeño del colaborador, la disponibilidad de tiempo, las recompensas y oportunidades, el recurso material, apoyo del equipo, las relaciones interpersonales, la salud física del colaborador entre otros.

Según Caballero Gutiérrez (2015), señala que la preocupación por el trabajo afecta el tiempo que el colaborador le dedica a su familia, además añade que los colaboradores tratan de enfrentar con diferentes formas y acciones para vencer el estrés que sienten todos los días.

En su tesis de pregrado Romero Mego, Patricia Lisseth (2014), *“Estrés laboral y su influencia en el desempeño Laboral de los asesores de negocios de la Caja Trujillo, Agencia España 2012”*, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Concluye que: Los asesores de negocios de la empresa están sometidos a la presión de alcanzar sus metas, lo que conlleva a niveles de estrés laboral, asimismo los indicadores falta de apoyo del jefe inmediato, de reconocimientos, de una buena capacitación ayudan a formar un clima laboral tenso. Se evidenció que el estrés laboral influye inversamente en el desempeño laboral, lo que significa que influye negativamente en el desempeño laboral.

Portocarrero Apaza, Eduardo Luis; Caballero Góngora, Christian Hernán (2013), *“Estrés laboral y personalidad en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo”*, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Se realizó con la población que consta de 98 trabajadores pertenecientes al área administrativa, Para la evaluación fueron empleados: La Escala de estrés laboral elaborada por Fernández Seara y Mielgo Robles (2001) y la Escala de

personalidad EPQ forma adultos elaborado por Hans J. Eysenck –Sybul B. G. Eysenck. Los resultados generales mostraron una relación significativa entre el estrés laboral y la personalidad, en la que se obtuvo relaciones con mayor significancia entre el estrés laboral y los tipos de personalidades sanguínea y flemática. Asimismo, se encontró una predominancia de bajos niveles de estrés laboral a nivel general en la organización, siendo las personalidades sanguínea y colérica las que obtuvieron puntajes más bajos con relación al estrés laboral, por lo que se pudo comprobar la hipótesis de la investigación de manera parcial. Logró comprobar parcialmente, siendo las personalidades sanguíneas y coléricas las que presentan niveles más bajos de estrés.

A nivel Regional y/o Local

En su tesis de pregrado Díaz Reátegui, Ivonne Del Pilar; Gaviria Torres, Karin Jissenia (2013), *“Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril – Julio 2013”*, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Concluyeron que no se encuentra relación significativa entre los factores sociodemográficos como son: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral, siendo $p > 0.005$, lo cual indica que estos resultados no son significativos. El 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral.

Díaz Reátegui & Gaviria Torres (2013) demostraron que el 76.7% de la población en estudio presentó un nivel de desempeño profesional medio, cumpliendo con las competencias de evaluación del desempeño (cognitiva; actitudinal-social y capacidad técnica) sólo algunas veces, lo que indica un nivel medio en cuanto a la realización de las tareas de enfermería relacionados con la atención y cuidados al paciente. En el caso de los niveles de estrés, 11.7% de los enfermeros que trabajan en este servicio identifican situaciones o factores causantes de estrés, ocasionando una disminución en su desempeño profesional.

En su tesis de grado Silva Huamantumba, Edman Junior (2015), *“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la*

Municipalidad Distrital de Morales: Durante el primer semestre del año 2015”, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Utilizó el tipo de investigación descriptiva correlacional y método inductivo. Asimismo vale mencionar que se aplicó una encuesta a 75 colaboradores municipales con un cuestionario compuesto por 25 preguntas en relación para la variable clima organizacional y 16 preguntas destinadas a evaluar el desempeño laboral. Concluyendo en lo siguiente: El clima organizacional se infiere que se posiciona en un nivel regular, debido a la poca confianza que el jefe demuestra hacia los colaboradores, la falta de toma de decisiones en la organización, las remuneraciones percibidas por el personal no satisfacen sus necesidades.

Para el caso del desempeño, Silva Huamantumba (2015) señala que se encuentra en el nivel medio, las metas se cumplen regularmente, asimismo el cumplimiento de los procedimientos no se ejecutan adecuadamente, por otro lado la predisposición del personal se ve afectada de cierta manera, por lo que también afecta al trabajo en equipo del personal, del mismo modo su satisfacción es baja, consecuentemente la realidad planteada permite reafirmar el desempeño laboral el mismo que se posiciona en un nivel regular. Finalmente se ha logrado determinar una relación significativa del clima organizacional sobre el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales, ya que al mantener un clima regular, el desempeño de los colaboradores se comportaría de igual manera, esto debido a que las políticas, beneficios, la estabilidad laboral, entre otras impiden el efectivo desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales.

1.3. Teorías relacionadas al tema Estrés

Para la presente investigación se tomó la teoría de Martínez Selva (2004), quien define al estrés, a partir de ciertos aspectos contrarios o dañinos del contenido, el ambiente interno o externo y las reacciones a ellas, ya sean emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento humano.

Si bien muchos autores coinciden en lo complejo y dinámico del tema, también coinciden en muchos aspectos de la forma de medición, lo cual se detallará en la parte de los factores. A continuación algunas definiciones del estrés según algunos autores:

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

Según Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006), existen muchos estímulos que originan una reacción, esta puede ser o no agradable, ante la cual los individuos se adaptan. Afirman también que los niveles de estrés no deben calificarse necesariamente como algo negativo, sino todo lo contrario, que es normal una reacción del organismo. En qué momento se vuelve negativo cuando estos estímulos se mantienen en el tiempo, puede ocasionar alguna enfermedad.

Situación del estrés según su duración

Las fases por su duración, son las siguientes:

Situación baja: Es producida por situaciones suaves, de una duración corta, si este persiste en el tiempo puede provocar un peligro para la salud de los individuos.

Situación regular: Es ocasionada en mayor intensidad que la anterior, por situaciones que van desde problemas con la familia, hasta sobrecarga de

trabajo, puede durar horas, y predispone a cambios en la personalidad entre otros.

Situación alta: Se da por situaciones como dificultades económicas entre otros, con duraciones que van más allá de los meses. Esto es peligroso puesto que puede desencadenar en una enfermedad.

Estrés laboral

(Martínez Selva, 2004), Concluye que los problemas como económicos, social e individual son generadoras de estrés en el centro de labores. Las manifestaciones del estrés pueden ser reducidos con una buena gestión de las actividades.

Causa del estrés laboral

Múltiples situaciones laborales pueden generar estrés, la manera cómo se otorgan los puestos de trabajo, cómo se diseñó las actividades, el tipo de gestión. La falta de apoyo del entorno, así como la falta de control son actividades generadoras de estrés laboral. Todos estos casos si persisten en el tiempo son un peligro, para los colaboradores. Existen nueve ítems de peligros que devienen en estres. (Robbins & Judge, 2013)

a. Atributos del trabajo

Atributos del puesto: Actividades repetitivas – sin variedad – actividades que generan aversión - desagradables

Carga y exigencia del trabajo: Altos niveles de trabajo o la falta de estas-
Actividades con plazos exigibles - Horarios de trabajo mal estructurados

Participación y control: No ser tomados en cuenta para la toma de decisiones – Poca o nula supervisión

b. Contexto Laboral

Crecimiento y nivel económico: Falta de seguridad laboral – Escasa promoción – Exagerada Promoción - trabajo no valorado por la sociedad –

Contraprestación a destajo – Medición de desempeño poco claro – Capacidad excesiva o la carencia de esta.

Función de la empresa: Función imprecisa – Duplicidad de actividades – responsabilidad de supervisión – Resolver problemas de los demás.

Relaciones interpersonales: Supervisión deficiente – falta de compañerismo - Intimidación, acoso y violencia – Actividad aislada – Falta de reglas para la resolución de problemas y quejas.

Cultura institucional: Deficiente nivel comunicación – Deficiente Liderazgo – Empresa sin Visión, ni Misión.

Combinación entre la vida familiar y laboral: Enfrentamiento entre la vida familiar y laboral – Escasa comprensión familiar.

Secuelas del estrés laboral

a. Secuelas para el colaborador

Las manifestaciones externas a nivel conductual y motor son comunes para los colaboradores que sufren de estrés laboral, se identifican en las personas por su hablar apresurado, al no poder controlar el sistema nervioso se ve afectado, también son signos de este tipo de colaboradores imprecisión al hablar, temblores, voz entrecortada, comer excesivamente, explosiones emocionales, entre otras que se dan cuando se afecta el sistema nervioso central.

b. Secuelas psíquicas

El colaborador con estrés corre el riesgo para su salud, las secuelas de este problema es la preocupación en exceso, la falta de toma de decisiones, el sentirse confuso, deficiente concentración, sensación que no puedes controlar, entre otros. Si el estrés se mantiene en el tiempo puede generar: trastornos sexuales, ansiedad, fobias, hasta la depresión. La calidad de vida del colaborador se ve disminuida, sean estas familiares o

laborales, llegando incluso a cortar estas relaciones. (Hellriegel & Slocum, Jr., 2009)

c. **Secuelas para la organización**

El colaborador sometido a altos niveles de estrés, y estos se mantienen en el tiempo corremos el riesgo de acabar con un colaborador quemado, un colaborador con el síndrome de Burnout, el mismo que tendrá un desempeño muy por debajo del promedio. En las esferas de la empresa, el estrés de los colaboradores se refleja principalmente en las relaciones interpersonales, afectando en menor o mayor grado el desempeño de los colaboradores, convirtiéndose en inductor de ausentismo, suben los accidentes de trabajo todo esto resulta poco beneficioso para la empresa, afectándola negativamente en sus resultados. (Aamodt, 2010)

Dimensiones del estrés laboral

a. Apoyo deficiente de la Organización

Es lógico pensar que la falta de apoyo se convierta en una actividad generadora de estrés, pues el colaborador puede tener la voluntad de hacer las cosas bien, puede ordenar sus actividades de manera que pueda aprovechar al máximo el día. La opinión contraria de parte de la supervisión y cambia la figura inconsultamente, como en el caso de los trabajos por turnos, es generador de estrés e incluso de transformo del sueño y lo que pueda ocurrir con el colaborador. (Martínez Selva, 2004)

Martínez Selva (2004) sostiene que los indicadores de esta dimensión son:

- Falta de apoyo eficaz del jefe inmediato superior: Aquel colaborador que tiene bajo su cargo personal, se convierte en líder, los resultados de su equipo serán su responsabilidad, si sabe llevarlos entrenarlos obtendrá un grupo efectivo, de lo contrario no podrá cumplir sus metas.
- Libertad para la toma de decisiones: Dependerá mucho de la organización y los niveles de toma de decisiones, dejando las decisiones a los más capaces, dejando de lado al personal que puede ser el próximo líder si le das las oportunidades.
- Falta de integración a los grupos de trabajo: El líder tiene la responsabilidad de cohesionar al grupo, de sacar lo mejor de sí, de cada integrante, pero ello conlleva a muchos trabajadores a niveles de estrés, debido a la falta de integración, los diferentes puntos de vista de los integrantes del grupo, unos prefieren trabajar solo, pero esto tiene que ser identificado, para solucionarlo desde el principio. (Martínez Selva, 2004)

b. Carga laboral

En definitiva este indicador refleja la realidad de muchas empresas, pero este es uno de los principales generadores de estrés laboral, según comenta Martínez Selva (2004).

Los indicadores más destacados son: Cantidad deficiente de colaboradores – Incertidumbre de las actividades diarias.

- Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado.

c. Escasa relación con otras personas

El entorno genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las exigencias de rol, del cuál es su papel en la institución, de lo que tienen y donde termina el ámbito de su responsabilidad. Se encuentran relacionadas estas características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el

conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el empleado no sabe qué tiene que hacer, porque tiene información insuficiente. (Aamodt, 2010)

Martínez Selva (2004) señala que los factores influyentes a esta dimensión son: Conflictos con otras personas - Excesiva competitividad - Problemas con personal de otras áreas.

d. Fuentes externas de insatisfacción

Las relaciones interpersonales al interior de una empresa con causas de estrés, personal que entra en conflicto degenera en un nivel de estrés, que de mantenerse será perjudicial para todos los miembros de la empresa, no solo para los que participan de estos problemas si no también para los que observan. (Robbins & Judge, 2013)

Martínez Selva (2004) afirma que los indicadores que más influyen son:

- Falta de estabilidad laboral: La incertidumbre de no contar con el trabajo al final del mes, es una causa muy fuerte de estrés, más aún si esto no es controlado por la empresa sino por factores externos.
- Ambientes con deficiencias físicas para el trabajo: Al no contar con las comodidades, el personal no se sentirá conforme y esto conlleva a niveles de estrés, que a la larga afectarán su desempeño.
- Tareas incongruentes: Desarrollar las tareas designadas de acuerdo al manual de procesos es lo más óptimo pero en muchas instituciones un trabajador tiende a hacer múltiples tareas fuera de sus rutinas diarias.

e. Falta de justicia organizacional

Toda la organización de la empresa influye en el personal, desde el ambiente interno del mismo, es un factor de influencia hacia los trabajadores, el estilo de gestión del mismo afectará en mayor o menor grado a los colaboradores. (Aamodt, 2010)

Los indicadores influyentes a esta dimensión son:

- Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado.
- No mostrar nuestras emociones y sentimientos.

Desempeño

Para la presente investigación se tomó la teoría de Cuesta Santos (2010), quien precisa que el desempeño de los empleados es relevante para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución.

A continuación presentaremos algunas definiciones de autores sobre el desempeño, además la parte de cómo se deberá medir el desempeño se definirá en el punto de los factores.

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

Para Robbins & Judge (2013), llega a la conclusión que el desempeño es la obtención de buenos resultados en función a la tarea, civismo y evitar la falta de productividad. El desempeño de la tarea, se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. En el caso del civismo, se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas constructivas sobre el lugar de trabajo.

Desempeño Laboral

(Chiavenato, 2000), define que el desempeño son acciones o comportamientos observados en los empleados que son destacados para los objetivos de la institución, ya que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Evaluación del desempeño

Según Dessler (1994), manifiesta que la evaluación del desempeño es un proceso dinámico donde se identifica una ventaja que un colaborador que logra en su puesto de trabajo, es una apreciación minucioso de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización. Un sistema de evaluación del desempeño bien elaborado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o excede lo esperado.

Elementos de un sistema de evaluación del desempeño

El tratamiento que se elija tiene que identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal. Tal y como indica (Chiavenato, 2000), por norma general el departamento de Recursos Humanos diseña evaluaciones del desempeño para los empleados de todos los departamentos; esta centralización, obedece a la necesidad de uniformar el procedimiento, y esto facilita la comparación de los resultados entre grupos similares de empleado

Factores del Desempeño Laboral.

Cuesta Santos (2005) manifiesta que el factor por excelencia para lograr un buen desempeño laboral se basa en la competitividad. El autor define a las competencias laborales como el conjunto unión de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en la capacidad demostrada, asociado a un desempeño superior del trabajador y de la entidad, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad

Por su parte Martínez Selva (2004), comenta que las competencias profesionales “son aquellos atributos de la personalidad que permiten la autorregulación de la conducta del sujeto a partir de la integración de los conocimientos científicos, las habilidades y las capacidades vinculadas con el ejercicio de una profesión, así como los motivos, sentimientos, necesidades y valores asociados a ella que permiten, facilitan y promueven un desempeño profesional eficaz y eficiente dentro de un contexto social determinado”

Cuesta Santos (2005) plantea que “las personas no sólo son competentes desde el punto de vista cognitivo, sino también emocional y como un todo: biológico, psicológico y social, es competente la persona en determinadas dimensiones del desempeño laboral”.

En resumen podemos expresar que “el desempeño exitoso de los Recursos Humanos, y en especial de los directivos, incluye no sólo conocimientos y habilidades para hacer el trabajo (saber hacer) sino también actitudes, valores y rasgos personales vinculados al buen desempeño en el mismo (querer hacer)”. (Cuesta Santos, 2005)

Determinando los factores del desempeño laboral podemos decir que se dividen en dos partes las cuales son:

a. Habilidades laborales

Cuesta Santos (2010) manifiesta que las habilidades hacen referencia a la astucia, la facilidad, aptitud y rapidez para llevar a cabo cualquier tarea o actividad. Una persona hábil, es aquella que obtiene éxito gracias a su destreza. Las habilidades se define como un proceso a través del cual todos los seres humanos reunimos las condiciones para aprender y cultivar distintos campos del conocimiento, aun si estas condiciones hayan sido o no utilizadas, de esta manera, nos referimos a estas condiciones como un espacio disponible para acumular y desarrollar naturalmente conceptos y destrezas.

Se dijo anteriormente que la competencia pone en juego que deben estar siempre vinculadas con el trabajo concreto y el desempeño en un puesto determinado. La enseñanza por competencias es esencial para el desarrollo del pensamiento. A continuación se dará a conocer la diferencia entre habilidad y capacidad y su diferencia con las competencias.

Asimismo Cuesta Santos (2010) señala, que los indicadores influyentes a esta dimensión son:

- La aplicación de los conocimientos
- La responsabilidad demostrada en sus labores

b. Relaciones Interpersonales

Para Cuesta Santos (2010), la mayoría de los medios de trabajo son de actividad grupal, y requiere un nivel aceptable de comunicación, cooperación entre los miembros de un grupo de trabajadores. Es a partir de adecuadas relaciones interpersonales puede crearse una mejor interacción de grupo y finalmente mejorar como institución. Los casos más antiguos como la producción en serie de cualquier tipo de metal o plástico en el que una colaboración coordinada permitía la realización óptima de las labores. En la actualidad las empresas multinacionales requieren de la cooperación de miles de empleados en diferentes partes del mundo. Las relaciones interpersonales afectan muchas áreas de trabajo como el clima

laboral, productividad, atención al cliente, trabajo en equipo, satisfacción laboral.

Cuesta Santos (2010) enfatiza, que no todo lo que trae las buenas relaciones interpersonales es beneficioso, ya que si no se manejan de manera adecuada por parte de la empresa puede conllevar a que los empleados pierdan concentración en la labor, nuble su juicio ante la toma de decisiones como un despido por ejemplo y que pueda promoverse el conformismo en algunos empleados pues otros les pueden “ayudar”. Concluimos con el hecho de que las relaciones interpersonales son un elemento muy relevante en el medio laboral y que deben ser promovidas por los empleadores para que exista un mejor ambiente entre los empleados y se realice mejor las actividades de la empresa.

Cuesta Santos (2010) concluye, que los indicadores influyentes a esta dimensión son:

- **La empatía:** Capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.
- **El liderazgo:** Habilidades que debe de poseer el individuo gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.
- **La influencia que ejerce**

La influencia es la acción y efecto de influir, se refiere a los efectos que una cosa produce sobre otra.

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial Sede Moyobamba – periodo 2016?

1.5. Justificación del Estudio

Teórica

En la presente investigación; la variable Estrés Laboral se sustenta en la teoría de Martínez Selva (2004) quien basa su definición diciendo que se ha definido como facción de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.

En el caso de desempeño labora el alumno sustenta la teoría en Cuesta Santos (2010) quien afirma que las competencias profesionales “son aquellas cualidades de la personalidad que permiten la autorregulación de la conducta del sujeto a partir de la integración de los conocimientos científicos, las habilidades y las capacidades vinculadas con el ejercicio de una profesión, así como los motivos, sentimientos, necesidades y valores asociados a ella que permiten, facilitan y promueven un desempeño profesional eficaz y eficiente dentro de un contexto social determinado”

Práctica

La presente investigación resultó beneficiosa para el poder judicial y para los administrados. La investigación sostiene que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral.

En tal sentido el poder judicial deberá implementar estrategias con miras a reducir estos efectos y elevar el desempeño de sus colaboradores.

Metodológica

En esta investigación se efectuó el diagnóstico del estrés, mediante la aplicación de una encuesta a los colaboradores del poder judicial. Concentrándonos en los colaboradores que pertenecen al nuevo código procesal penal.

Además, se realizó la evaluación de desempeño de los mismos, mediante una encuesta anónima.

1.6. Hipótesis

H_i = El estrés laboral afecta positivamente y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial sede Moyobamba – periodo 2016.

H_o = El estrés laboral no afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial sede Moyobamba – periodo 2016.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Evaluar el estrés laboral y establecer su efecto en el Desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial sede Moyobamba - periodo 2016.

Objetivos Específicos

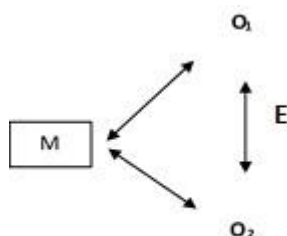
- Conocer el estrés laboral de los colaboradores del Poder Judicial sede Moyobamba - periodo 2016.
- Identificar las deficiencias en la gestión del estrés laboral del Poder Judicial sede Moyobamba - periodo 2016.
- Conocer el desempeño de los colaboradores del Poder Judicial sede Moyobamba - 2016.
- Identificar las deficiencias en el desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial sede Moyobamba - periodo 2016.
- Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del Poder Judicial sede Moyobamba – periodo 2016.

II. MÉTODO

Esta investigación tuvo como objetivo conocer el estrés laboral y cómo influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial, Moyobamba – periodo 2016.

2.1. Diseño de Investigación

El diseño de investigación corresponde a una **Descriptiva Correlacional**, porque se tiene como objetivo determinar el efecto del estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial sede Moyobamba – Periodo 2016. Se realizará la descripción de las características y cualidades que presentan las variables y encontrar la relación entre la variable independiente y dependiente.



Donde:

M: Veinticinco (38) colaboradores del Poder Judicial, Moyobamba – Periodo 2016.

O₁: El Estrés Laboral

O₂: Desempeño Laboral

E: Efecto

2.2. Variables, operacionalización

Identificación de variables

Variable 1 : Estrés Laboral

Variable 2 : Desempeño Laboral

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Estrés Laboral (Variable Independiente)	Define el estrés a partir de ciertos aspectos contrarios o dañinos del contenido, el ambiente interno o externo y las reacciones a ellas, ya sean emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento humano. (Martínez Selva, 2004)	El estrés laboral es la sensación de que algo puede suceder, el no tener el control, deviene en estrés. El grado de incertidumbre, la sensación de que algo va a ir mal. Se medirá el estrés a partir de una encuesta con un cuestionario a los colaboradores del poder judicial.	Apoyo deficiente de la Organización	Falta de apoyo eficaz del jefe inmediato superior	Encuesta
				Libertad para la toma de decisiones	
				Falta de integración a los grupos de trabajo	
			Carga Laboral	Cantidad deficiente de colaboradores	
				Incertidumbre de las actividades diarias	
				Falta de tiempo libre por que el trabajo demanda demasiado.	
			Escasa relación con otras personas	Conflictos con otras personas	
				Excesiva competitividad	
				Problemas con personal de otras áreas	
			Fuentes externas de insatisfacción	Falta de estabilidad laboral	
				Ambientes con deficiencias físicas para el trabajo	
				Tareas incongruentes	
Falta de justicia organizacional	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado				
	No mostrar nuestras emociones y sentimientos				

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Desempeño Laboral (Variable Dependiente)	Se ha definido como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Cuesta Santos (2010)	Los colaboradores demuestran su desempeño laboral, con las habilidades que estos tienen, para desarrollar su labor y las relaciones personales que estos mantienen al interior de la institución. La misma que será medida a partir de una encuesta.	Habilidades Laborales	La Aplicación de los conocimientos	Encuesta
				Responsabilidad demostrada en sus labores	
			Relaciones Interpersonales	La Empatía	
				El Liderazgo	
				La Influencia que ejerce	

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población y muestra

Población:

Para el caso de la **Variable Independiente:** Estrés Laboral

La población está constituida por el personal del Poder Judicial, que en este caso son 110 (ciento diez) colaboradores de la sede principal.

Para el caso de la **Variable Dependiente:** Desempeño Laboral

La fórmula empleada para el cálculo de la muestra es la propuesta por (Yengle Ruiz, 2014)

Donde:

N = Tamaño de la población.

n = Tamaño de la muestra.

Z = Desviación normal, límite de confianza.

p = Probabilidad de éxito en obtener la información.

q = 1-p; Probabilidad de fracaso en obtener la información.

E = Margen de error que se está dispuesto a aceptar = 10%

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Para 90% corresponde un Z =1.64, E=0.1, p=0.7, q=0.3 y N=110

$$n = \frac{(1.64)^2 (0.7)(0.3)(110)}{(0.1)^2 (110 - 1) + (1.64)^2(0.7)(0.3)}$$
$$n = \frac{(2.6896)(23.1)}{(0.01) (109) + (0.564816)} = \frac{62.12976}{1.654816} = 38$$

Muestra

Para el caso de ambas variables se ha considerado que el cálculo de la muestra estará constituida por treinta y ocho (38) colaboradores del Poder Judicial, Moyobamba – Periodo 2016.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	INFORMANTE
Encuesta	Cuestionario	Para la variable independiente	Los usuarios del Poder Judicial sede Moyobamba – Periodo 2016.
Encuesta	Cuestionario	Para la variable dependiente	Los usuarios del Poder Judicial sede Moyobamba – Periodo 2016.
Análisis Documental	Guía de análisis de documentos.	Marco teórico, marco conceptual y problemática de las variables.	Libros, revistas y otros.

Validez

La validez de los instrumentos se realizará mediante la aceptación de tres jueces expertos en la materia, para analizar y evaluar las encuestas por ambas variables, quienes emitieron una ficha de la ponderación de las encuestas. Ver anexos N° 05,06,07,08,09 y 10.

Confiabilidad del Instrumento

Para la determinación de la confiabilidad de datos, se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach.

Para el desarrollo de la prueba piloto se empleó a 25 colaboradores del poder judicial, cuyos resultados indicaron que si es confiable, mostrando los resultados a continuación para ambas variables.

Prueba De Confiabilidad Del Cuestionario De Estrés

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	25	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	14

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	50,44	42,257	-,042	,870
P2	50,28	40,043	,201	,859
P3	50,16	34,390	,842	,824
P4	51,36	36,657	,495	,844
P5	51,16	37,723	,345	,855
P6	50,80	37,167	,372	,854
P7	50,76	36,523	,502	,844
P8	50,28	35,627	,673	,834
P9	51,36	36,657	,495	,844
P10	50,16	34,390	,842	,824
P11	50,92	40,660	,221	,856
P12	50,24	35,023	,728	,831
P13	50,16	35,390	,539	,842
P14	50,16	34,390	,842	,824

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	25	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	10

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	36,40	28,583	,180	,869
P2	36,72	27,543	,332	,859
P3	36,08	27,493	,380	,855
P4	36,40	22,000	,935	,806
P5	36,40	22,000	,935	,806
P6	36,40	22,000	,935	,806
P7	36,76	26,940	,210	,881
P8	36,40	22,000	,935	,806
P9	36,72	30,543	-,068	,885
P10	36,40	22,000	,935	,806

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis y procesamiento de los datos se utilizará los programas SPSS 22, y Microsoft Excel, en donde los datos serán presentados en cuadros, gráficos y tablas, facilitando de esta manera su comprensión y entendimiento de los resultados a obtener con posterioridad.

2.6. Aspectos éticos

En la investigación se tendrá en cuenta la confidencialidad de los usuarios y colaboradores, por lo cual los instrumentos serán dados de manera anónima. Además se respetará los derechos de autor en las citas y referencias bibliográficas.

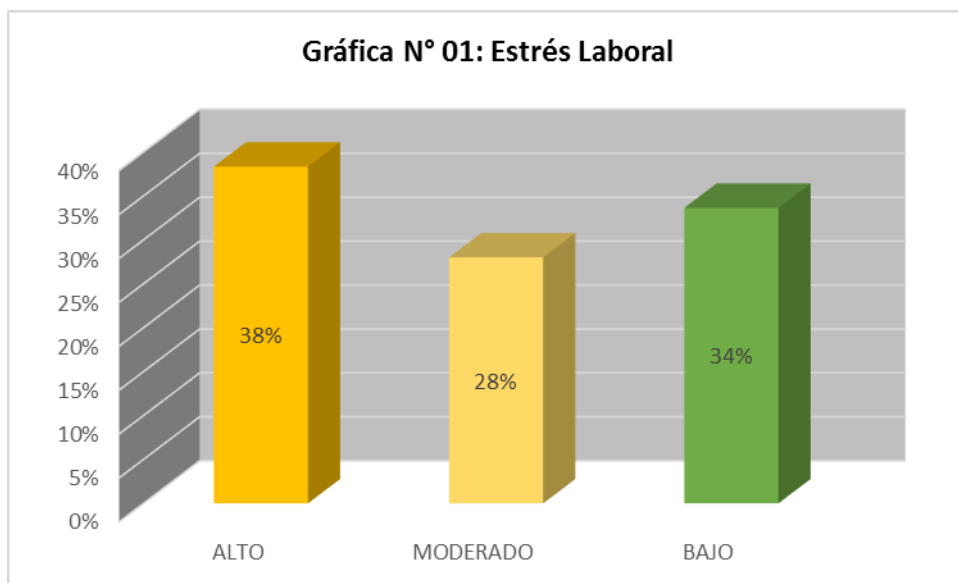
III. RESULTADOS

3.1. Estrés Laboral del Poder Judicial – Moyobamba

Se aplicó el cuestionario para determinar el estrés laboral, se procesó los resultados obteniendo los valores de acuerdo a las alternativas de la encuesta para ver en qué nivel se encuentran, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondiente.

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	204	38%
MODERADO	149	28%
BAJO	179	34%
TOTAL	532	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Del total de los colaboradores encuestados, con respecto a la variable Estrés Laboral concluimos que el 38% mencionan que el nivel de Estrés Laboral es Alto, con un 28% Moderado y el 34% establece que es bajo como se muestra en la Gráfica N° 01.

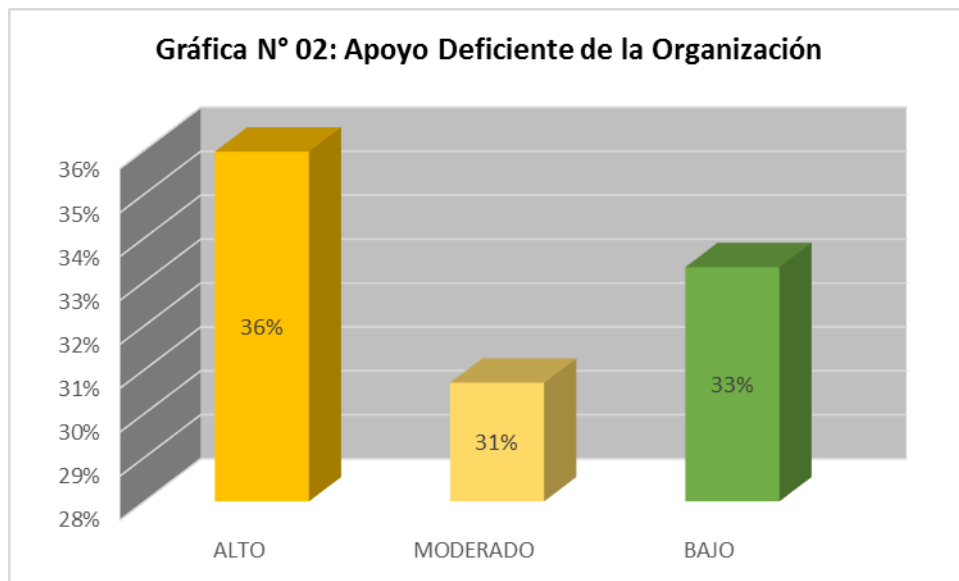
Asimismo de acuerdo a las dimensiones de la variable, se tiene que la dimensión Demanda o Recarga Laboral es la que más resalta de acuerdo al análisis de los indicadores el 45% de estrés laboral por la excesiva carga laboral existente en el poder judicial y el escaso personal.

Para describir el estrés laboral del Poder Judicial sede central Moyobamba, se elaboró tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas.

DIMENSIÓN I: APOYO DEFICIENTE DE LA ORGANIZACIÓN

Tabla N° 02: Apoyo Deficiente de la Organización		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	41	36%
MODERADO	35	31%
BAJO	38	33%
TOTAL	114	100%

Fuente: Elaboración propia



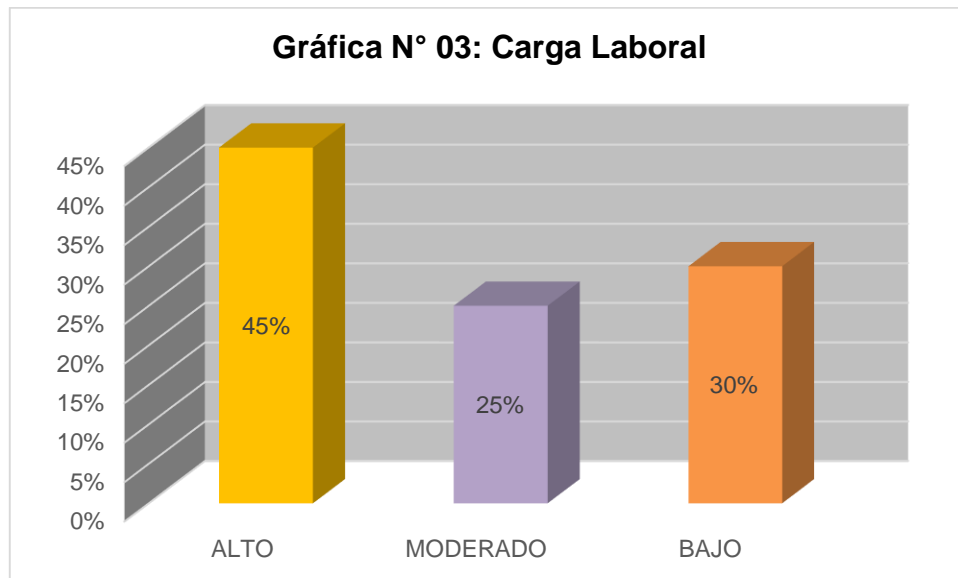
Fuente: Elaboración propia

Del total de los colaboradores encuestados, con respecto a la dimensión Apoyo Deficiente de la Organización manifiestan que el factor Libertad para tomar decisiones es Moderado, representando un 31% y el 33% es bajo del total de encuestados. Asimismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable del Poder Judicial en cuanto a esta dimensión el indicador que más resalta es la falta de apoyo eficaz del jefe inmediato superior, representando el 36% es un nivel Alto.

DIMENSIÓN II: CARGA LABORAL

Tabla N° 03: Carga Laboral		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	45	45%
MODERADO	25	25%
BAJO	30	30%
TOTAL	100	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

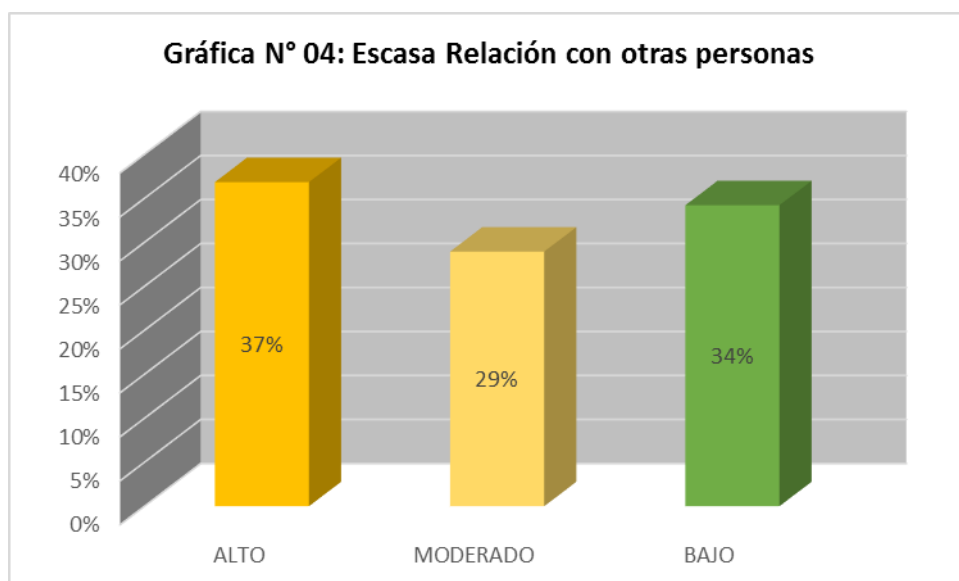
Del total de los colaboradores encuestados, con respecto a la dimensión Carga Laboral manifiestan que el indicador incertidumbre de las actividades diarias es Moderado, representando un 25% y la falta de tiempo libre por que el trabajo demanda demasiado es Bajo con el 30% del total de encuestados. De igual

manera de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable el Poder Judicial en cuanto al indicador que más resalta es la Cantidad deficiente de colaboradores, representando el 45% lo que manifiestan los colaboradores. Debido a este problema existe una sobrecarga laboral.

DIMENSIÓN III: ESCASA RELACION CON OTRAS PERSONAS

Tabla N° 04: Escasa relación con otras personas		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	42	37%
MODERADO	33	29%
BAJO	39	34%
TOTAL	114	100%

Fuente: Elaboración propia



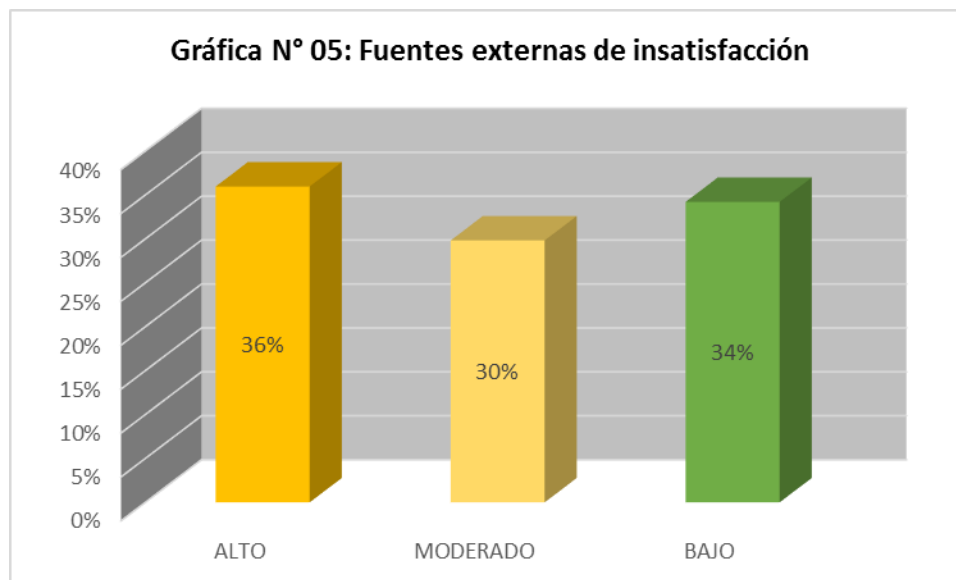
Fuente: Elaboración propia

Del total de los colaboradores encuestados, con respecto a la dimensión Escasa relación con otras personas, manifiestan que el indicador Excesiva competitividad es Moderado, representando un 29% y el indicador Problemas con personal de otras áreas es Bajo con el 34% del total de encuestados. Del mismo modo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable del Poder Judicial en cuanto al indicador que más resalta es Conflictos con otras personas es Alto, representando el 37% lo que manifiestan los colaboradores.

DIMENSIÓN IV: FUENTES EXTERNAS DE INSATISFACCIÓN

Tabla N° 05: Fuentes externas de insatisfacción		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	41	36%
MODERADO	34	30%
BAJO	39	34%
TOTAL	114	100%

Fuente: Elaboración propia



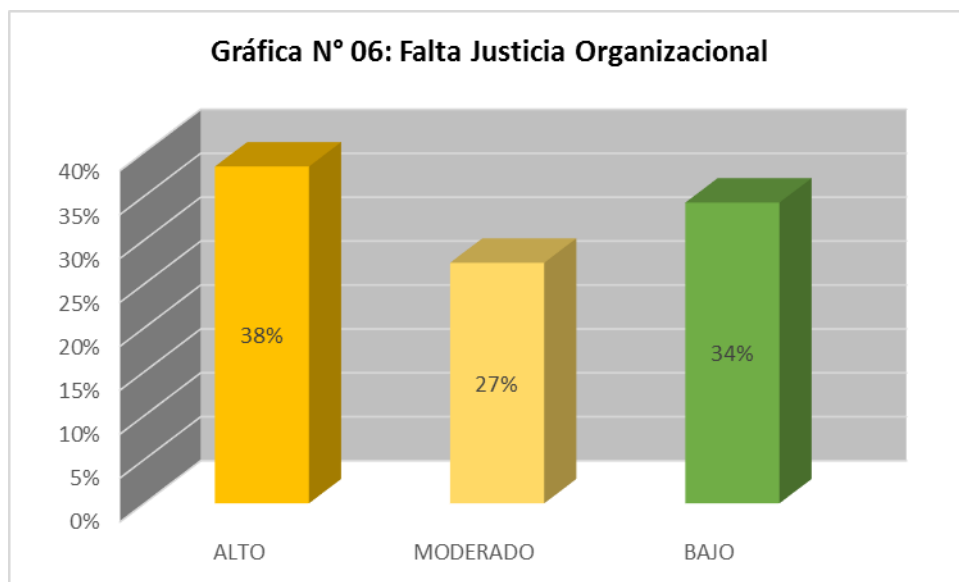
Fuente: Elaboración propia

Del total de los colaboradores encuestados, con respecto a la dimensión Factores Intrínsecas de Satisfacción manifiestan que el indicador Escaso confort físico en el lugar de trabajo es Moderado, representando el 30% y el 34% es bajo del total de encuestados. Asimismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable el Poder Judicial en cuanto a esta dimensión el indicador que más resalta es Inestabilidad laboral, representando el 36% un nivel Alto, lo que manifiestan los colaboradores.

DIMENSIÓN V: FALTA JUSTICIA ORGANIZACIONAL

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	28	38%
MODERADO	20	27%
BAJO	25	34%
TOTAL	73	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

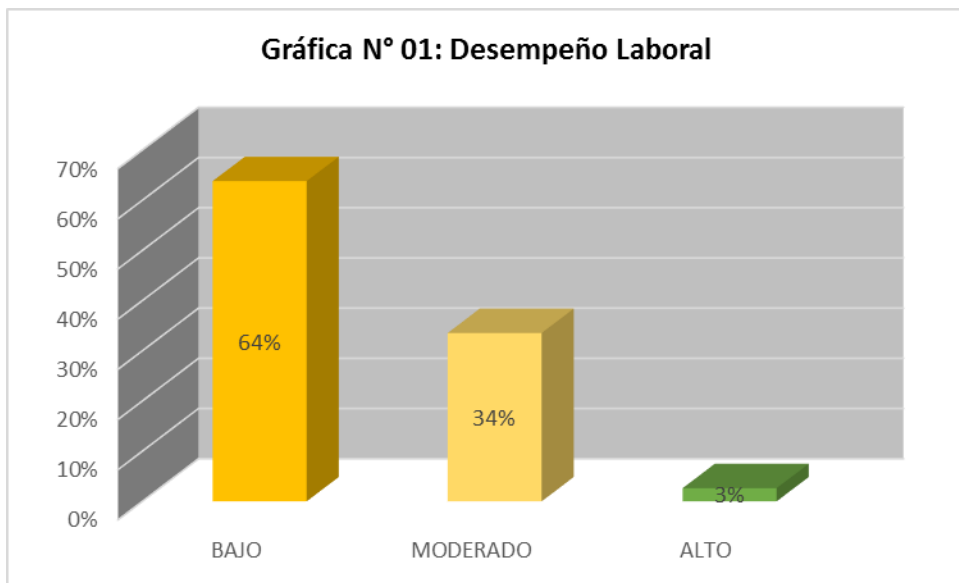
Del total de los colaboradores encuestados, con respecto a la dimensión Falta de Justicia Organizacional manifiestan que el indicador No mostrar nuestras emociones y sentimientos es bajo, representando el 34% del total de encuestados. De igual manera de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable se tiene que el Poder Judicial en cuanto a esta dimensión el indicador que más resalta es Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado, representando el 38% nivel Alto, lo que manifiestan los colaboradores.

3.2. Desempeño Laboral

Se aplicó el cuestionario para determinar el desempeño laboral, se procesó los resultados obteniendo los valores de acuerdo a las alternativas de la encuesta para ver en qué nivel se encuentran, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondiente.

Tabla N° 01: Desempeño Laboral		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	194	64%
MODERADO	102	34%
ALTO	8	3%
TOTAL	304	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

De los 38 colaboradores encuestados en el Poder Judicial, concluimos que el 34% mencionan que el nivel del desempeño laboral es moderado y el 3% manifiesta que es alto como se muestra en la Grafica N° 01. Asimismo de acuerdo las dimensiones de la variable, se tiene que la dimensión de Relaciones Interpersonales es el que más resalta, representando el 68% ya que los colaboradores tienen un bajo desempeño laboral.

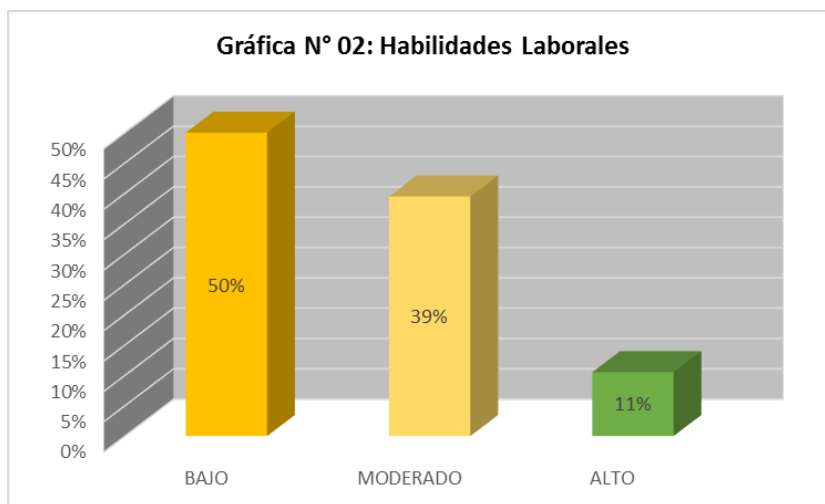
Para describir el desempeño laboral del Poder Judicial sede central Moyobamba, se elaboró tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas.

DIMENSIÓN I: HABILIDADES LABORALES

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar las habilidades laborales, se procesó los resultados, viviéndolo los valores de acuerdo a las dimensiones de la variable, para ver en qué nivel se encuentran de acuerdo a las alternativas de la encuesta, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes.

Tabla N° 02: Habilidades Laborales		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	38	50%
MODERADO	30	39%
ALTO	8	11%
TOTAL	76	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

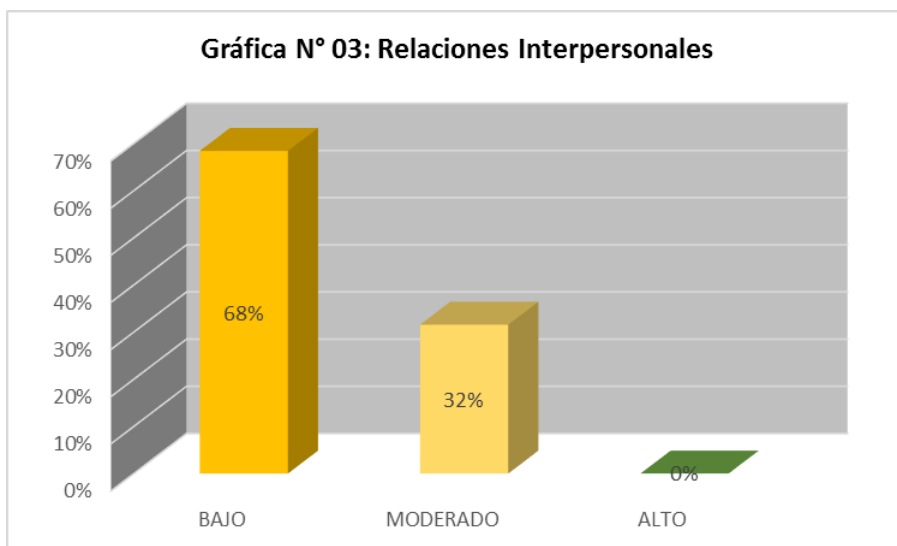
Del total de los colaboradores encuestados, con respecto a la dimensión Habilidades Laborales manifiestan que el indicador es Moderado, representando el 39% y el 11% es alto del total de encuestados. Asimismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable se tiene que, en el Poder

Judicial en cuanto a esta dimensión, el indicador que más resalta es responsabilidad demostrada en sus labores, representando el 50%, indicando que existe un bajo nivel en el desempeño de sus funciones.

DIMENSIÓN II: RELACIONES INTERPERSONALES

Tabla N° 03: Relaciones Interpersonales		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	156	68%
MODERADO	72	32%
ALTO	0	0%
TOTAL	228	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Del total de los colaboradores encuestados, con respecto a la dimensión de Relaciones Interpersonales manifiesta que el indicador Liderazgo es Moderado, representando el 32% del total de encuestados. Asimismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta variable se tiene que, en el Poder Judicial en cuanto a esta dimensión el indicador que más resalta es la empatía, representando el 68%, indicando que existe un bajo nivel en el desempeño de sus funciones.

3.3. **Relación del Estrés Laboral y su efecto en el Desempeño Laboral de los colaboradores del poder judicial sede central Moyobamba, 2016.**

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		ESTRÉS	DESEMPEÑO LABORAL
N		38	38
Parámetros normales ^{a,b}	Media	40.08	19.92
	Desviación estándar	.997	.969
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.243	.217
	Positivo	.176	.152
	Negativo	-.243	-.217
Estadístico de prueba		.243	.217
Sig. asintótica (bilateral)		.000 ^c	.000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Los datos obtenidos en el programa SPSS, nos muestran que la distribución de la prueba es asimétrica y significativa, debido a que el grado de significancia es 0.00

Correlaciones

			ESTRÉS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRÉS	Coefficiente de correlación	1.000	.890**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	38	38
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	.890**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	38	38

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

Los datos obtenidos en el programa SPSS, nos muestran que el grado de correlación es muy buena del orden de 0.890, con un grado significancia es a 0.000. Lo que no indica que es significativa. La prueba de contrastación de la hipótesis nos da como resultado rechazar la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se estudiaron dos variables el estrés laboral y desempeño laboral donde se acepta la hipótesis alterna la cual estableció que si existe una relación significativa con un nivel de 0.000 entre el estrés y desempeño laboral.

Los resultados mostraron que la prueba de normalidad con el siguiente resultado 0.00 que nos indica que es significativa lo que demuestra que es asimétrica, motivo por el cual se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman, resultando 0.890 con un grado significancia de 0.000 lo que nos indica que es una correlación es directa y fuerte; la prueba de contrastación de la hipótesis nos da como resultado rechazar la hipótesis nula.

Martínez Selva (2004), define que el estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable. Expone las distintas formas en que el estrés laboral se manifiesta, y describe tanto las actuaciones de gestión que pueden disminuirlo, como todo lo que puede hacer el directivo o empleado para prevenir y eliminar este tipo de estrés.

Se evaluó el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del poder judicial, se obtiene un resultado de 64% nivel bajo de desempeño laboral. Asimismo de acuerdo las dimensiones de la variable se tienen, que la dimensión de Relaciones Interpersonales es la que más resalta, representando el 68%, los colaboradores tienen un bajo desempeño laboral. Es importante mencionar de Stephen y Coulter (2005) indica que la productividad es la creación general de bienes y servicios dividida entre los insumos necesarios para generar esa actividad. La institución busca siempre ser innovadora para competir con el mundo globalizado de hoy en día. Al comunicar el tema se hace referencia directamente al tipo de trabajo que realizarán los colaboradores de la institución, esta es una

mezcla de eficiencia y eficacia lo cual reduce costos para la organización y se aprovecha aún más el tiempo de la elaboración de producto.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se evaluó el estrés laboral mediante el sistema SPSS, aplicando la prueba de normalidad con el siguiente resultado 0.00 que nos indica que es significativa lo que demuestra que es asimétrica, motivo por el cual se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman, resultando 0.890 con un grado de significancia de 0.000 lo que nos indica que es una correlación directa y fuerte; la prueba de contrastación de la hipótesis nos da como resultado rechazar la hipótesis nula.
- 5.2. Mediante el análisis de la variable estrés laboral se concluye que el 38% es un nivel Alto de estrés laboral en los colaboradores del poder judicial.
- 5.3. Se concluye mediante el análisis de las dimensiones se pudo identificar que la dimensión que más resalta es la Carga Laboral con un nivel del 45% de estrés laboral.
- 5.4. Mediante el análisis de la variable desempeño laboral se concluye que el 64% es un nivel bajo del desempeño laboral de los colaboradores del poder judicial.
- 5.5. En el análisis de las dimensiones de Desempeño Laboral se pudo identificar que el indicador que más resalta es la Empatía con un nivel bajo del 68% desempeño laboral.
- 5.6. Se concluye que el valor de coeficiente de Rho de Spearman es 0.890, con un grado de significancia de 0.000., menor a 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El estrés laboral influye en el desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Realizar talleres referentes al manejo del estrés laboral en todo el Distrito Judicial de San Martín.
- 6.2. Contratar más personal para los juzgados de todo el Distrito Judicial, de esta manera se pueda disminuir la excesiva carga laboral que tienen actualmente los juzgados del Distrito Judicial de San Martín.
- 6.3. Elaborar un plan de capacitación para las distintas áreas jurisdiccionales y administrativas de todo el Distrito Judicial con el propósito de mejorar la calidad de atención al usuario.
- 6.4. Crear un comité de deporte para la elaboración de un plan anual en el cual se realice todo tipo de eventos deportivos y de esparcimiento para todo el personal, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales.
- 6.5. Generar mejoras en las remuneraciones salariales.
- 6.6. Incentivar al personal a través de incentivos o actividades de confraternidad por cada meta u objetivo terminado.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional: Un enfoque aplicado* (6ª ed.). México: Cengage Learning.
- Caballero Gutierrez, E. A. (2015). *Influencia del estrés laboral en la dinámica familiar del personal de las oficinas de la red de salud Trujillo – Unidad Territorial de Salud (UTES N°06) – Año 2014 (Tesis de pregrado)*. Trujillo, Perú.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Tercera ed.). Colombia: Mac Graw Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). México: Mc Graw Hill/Interamericana.
- Cuesta Santos, A. (2005). *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos* (2ª ed.). La Habana, Cuba: Academia.
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y el Conocimiento*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Dessler, G. (1994). *Administración de Personal* (Sexta ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Dessler, G., & Mascaró Sacristán, P. (2001). *Administración de personal* (8ª ed.). México: Pearson Educación.
- Díaz Reátegui, I. D., & Gaviria Torres, K. J. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013 (Tesis de pregrado)*. Tarapoto, Perú.
- Gonzales Acabal, M. R. (2014). *Estrés y Desempeño Laboral estudio realizado en Serviteca Altense S.A. de Quetzaltenango (Tesis de pregrado)*. Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Hellriegel, D., & Slocum, Jr., J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12ª ed.). Mexico: Cengage Learning.

- Horovitz, J. (2000). *Los siete secretos del servicio al cliente*. Madrid, España: Financial times/Prentice Hall.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento Organizacional* (7ª ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Landy, F. J., Conte, J. M., Reyes Ponce, L., & Vázquez, L. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Llpo Blas, R. N. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico SOLE EIRL, Trujillo 2015 (Tesis de pregrado)*. Trujillo, Perú.
- Martínez Selva, J. M. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Prentice Hall Financial Times.
- Pereira Mendez, C. N. (2014). *Clima Laboral y Servicio al Cliente (tesis pregrado)*.
- Portocarrero Apaza, E. L., & Caballero Góngora, C. H. (2013). *Estrés laboral y personalidad en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo (Tesis de pregrado)*. Arequipa, Perú.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ª ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. P., Dávila Martínez, J. F., & Hernández Juárez, O. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Romero Mego, P. L. (2014). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios de la Caja Trujillo, agencia España, 2012 (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Silva Huamantumba, E. J. (2015). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Morales (Tesis de grado)*. Tarapoto, Perú.

Telleria S., S. A. (2015). *Estrés Laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores en una empresa contable ubicada en Valencia estado de Carabobo (Tesis de pregrado)*. Universidad de Carabobo, Colombia.

Yengle Ruiz, C. A. (2014). *Guía de Métodos Estadísticos*. Trujillo, Perú: Alfaguara.

VIII. ANEXOS:

ANEXO N° 01.- ENCUESTA PARA CONOCER EL ESTRÉS LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL NCPP, MOYOBAMBA - PERIODO 2016.

Buenos días/tardes, mi nombre es: **ALBERTO MIRANDA SILVA**, soy alumno de la facultad de Administración cursando el Décimo Ciclo y estoy realizando un trabajo de investigación, enfocado en conocer el estrés laboral de los colaboradores del NCPP, para ello Ud., deberá evaluar en base a la percepción el grado de concordancia con cada enunciado, su evaluación consistirá en marcar con una (x) el número con el que su percepción tenga mayor concordancia para se establece una escala de entre 1 y el 5:

Nada	Un poco	Ni Bastante, ni mucho	Bastante	Mucho
1	2	3	4	5

ESTRÉS LABORAL						
APOYO DEFICIENTE DE LA ORGANIZACIÓN						
01	¿Considera Ud., que ha recibido apoyo ineficaz de la institución?	1	2	3	4	5
02	¿Considera Ud., que se siente con escasa autoridad para tomar decisiones?	1	2	3	4	5
03	¿Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo?	1	2	3	4	5
CARGA LABORAL						
04	¿Considera usted que tiene sobre carga de tareas?	1	2	3	4	5
05	¿Considera usted que no tiene conocimientos de las situaciones laborales que enfrentara día a día?	1	2	3	4	5

06	¿Considera usted que la recarga laboral no limita su tiempo libre?	1	2	3	4	5
ESCASA RELACIÓN CON OTRAS PERSONAS						
07	¿Tiene usted conocimiento de la característica que se manifiesta en una persona con estrés laboral?	1	2	3	4	5
08	¿Hay conflictos interpersonales con sus superiores (Jueces, Coordinadores y similares)?	1	2	3	4	5
09	¿Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral?	1	2	3	4	5
FUENTES EXTERNAS DE INSATISFACCIÓN						
10	¿Considera usted, que constantemente tiene problemas con los usuarios?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que no se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que no desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral?	1	2	3	4	5
FALTA DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL						
13	¿Considera usted la sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado?	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted, ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos?	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL						
HABILIDADES LABORALES						
01	¿Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo?	1	2	3	4	5
02	¿Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo?	1	2	3	4	5
03	¿Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada?	1	2	3	4	5
RELACIONES INTERPERSONALES						

04	¿Considera usted., que se establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
05	¿Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
06	¿Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional?	1	2	3	4	5
07	¿Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral?	1	2	3	4	5
08	¿Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional?	1	2	3	4	5
09	¿Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área?	1	2	3	4	5
10	¿Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua?	1	2	3	4	5

ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Autor/título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección
El Estrés Laboral y su Efecto en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Poder Judicial sede Moyobamba – Periodo 2016	¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño o laboral de los colaboradores del Poder Judicial Sede Moyobamba – periodo 2016?	<p>General:</p> <p>Evaluar el estrés laboral y establecer su efecto en el Desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial sede Moyobamba - periodo 2016.</p>	<p>Hi = El estrés laboral afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial sede Moyobamba – periodo 2016.</p> <p>Ho = El estrés laboral no afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial</p>	Estrés Laboral	<p>Apoyo deficiente de la Organización</p> <p>Carga Laboral</p> <p>Escasa relación con otras personas</p>	<p>Falta de apoyo eficaz del jefe inmediato superior</p> <p>Libertad para la toma de decisiones</p> <p>Falta de integración a los grupos de trabajo</p> <p>Cantidad deficiente de colaboradores</p> <p>Incertidumbre de las actividades diarias</p> <p>Falta de tiempo libre por que el trabajo demanda demasiado</p> <p>Conflictos con otras personas</p> <p>Excesiva competitividad</p> <p>Problemas con personal de otras áreas</p>	Encuestas

		<p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el estrés laboral de los colaboradores del Poder Judicial sede Moyobamba - periodo 2016. • Identificar las deficiencias del estrés laboral del Poder Judicial sede Moyobamba - periodo 2016. • Conocer el desempeño de los 	sede Moyobamba – periodo 2016.		Fuentes externas de insatisfacción	Falta de estabilidad laboral Ambientes con deficiencias físicas para el trabajo Tareas incongruentes		
					Falta de justicia organizacional	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado No mostrar nuestras emociones y sentimientos La Aplicación de los conocimientos		
				Desempeño Laboral		Habilidades Laborales	La Aplicación de los conocimientos Responsabilidad demostrada en sus labores	Encuestas
						Relaciones Interpersonales	La Empatía El Liderazgo	

	<p>colaboradores del Poder Judicial sede Moyobamba - 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las deficiencias en el desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial sede Moyobamba - periodo 2016. • Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del Poder Judicial sede Moyobamba – periodo 2016. 					La Influencia que ejerce	
Diseño	Población		Muestra				

Descriptivo- Correlacional	La población estuvo conformado por Ciento diez (110) colaboradores del Poder Judicial	La muestra estuvo constituida por veinticinco (38) Colaboradores.
---------------------------------------	---	---

ANEXO N° 03: RESULTADOS DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

N°	APOYO ORGANIZACIONA				RECARGA LABORAL				FICULTAD INTERPERSONA				TRINSECAS DE SATISFAC				USTICIA ORGANIZA			TOTAL
	P1	P2	P3	T	P4	P5	P6	T	P7	P8	P9	T	P10	P11	P12	T	P13	P14	T	
1	2	3	4	9	2	3	4	9	2	2	4	8	2	3	4	9	2	4	3	38
2	2	3	4	9	2	2	4	8	2	4	3	9	2	3	4	9	2	4	3	38
3	2	4	3	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	4	3	39
4	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	4	3	9	2	4	3	39
5	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	4	3	39
6	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	4	3	39
7	2	3	3	8	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	39
8	2	3	4	9	2	4	3	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	3	39
9	2	4	3	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	3	8	2	3	4	39
10	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	3	8	2	3	4	39
11	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	3	8	2	3	4	9	2	3	4	39
12	2	3	4	9	2	3	3	8	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	39
13	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	40
14	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	5	10	2	3	4	9	2	3	4	41
15	2	3	4	9	2	4	3	9	2	3	4	9	2	4	3	9	2	3	4	40
16	2	4	3	9	2	3	4	9	2	4	4	10	2	3	4	9	2	4	3	40
17	2	3	4	9	2	4	4	10	2	4	3	9	2	2	4	8	2	4	4	40
18	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	5	10	2	3	4	9	2	3	4	41
19	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	2	4	40
20	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	4	4	40
21	2	3	4	9	3	3	4	10	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	41
22	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	4	3	9	2	3	4	40
23	2	3	4	9	2	4	3	9	2	4	3	9	2	3	5	10	2	3	4	41
24	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	40
25	2	3	4	9	2	4	4	10	2	4	3	9	2	4	3	9	2	3	4	41
26	2	4	3	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	4	3	9	2	4	4	40
27	2	3	4	9	2	3	5	10	2	3	4	9	2	4	3	9	2	3	4	41
28	2	4	3	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	40
29	2	3	4	9	2	3	5	10	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	41
30	2	3	4	9	2	3	4	9	2	4	3	9	2	4	4	10	2	3	4	41
31	2	3	5	10	2	3	4	9	2	3	4	9	2	4	3	9	2	3	4	41
32	2	4	4	10	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	41
33	2	3	4	9	2	4	4	10	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	41
34	2	4	4	10	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	41
35	2	3	4	9	2	3	4	9	2	4	4	10	2	3	4	9	2	3	4	41
36	2	4	3	9	2	4	4	10	2	3	4	9	2	3	4	9	2	4	4	41
37	2	4	4	10	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	9	2	4	4	41
38	2	4	4	10	2	4	4	10	2	3	4	9	2	3	4	9	2	3	4	42

ENCUESTADOS	PREGUNTAS	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MAXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO
38	14	1	5	14	70

INTERVALO	3
RANGO	24
AMPLITUD	8.0
INICIO MÍNIMO	38
DIFERENCIA	1

CLASES	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	FRECUENCIA
ALTO	38	46	4
MODERADO	47	55	19
BAJO	56	64	15
			38

ANEXO N° 04: RESULTADOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	HAB. LABORALES				RELACIONES INTERPERSONALES										T	TOTALES
	P1	P2	P3	T	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	T				
1	1	2	3	6	1	2	3	1	2	1	1	11	17			
2	1	2	3	6	1	2	3	1	2	2	1	12	18			
3	1	2	3	6	1	2	3	1	2	3	1	13	19			
4	1	2	3	6	1	2	3	1	2	3	1	13	19			
5	1	2	3	6	1	2	3	1	2	3	1	13	19			
6	1	2	3	6	1	2	3	1	2	3	1	13	19			
7	1	2	3	6	1	2	3	1	2	3	1	13	19			
8	1	2	3	6	1	2	3	1	2	3	1	13	19			
9	1	2	3	6	1	2	3	1	2	3	1	13	19			
10	1	2	4	7	2	1	3	1	2	2	1	12	19			
11	1	3	2	6	1	1	3	1	2	3	2	13	19			
12	1	2	3	6	1	2	3	2	2	2	1	13	19			
13	1	2	3	6	1	2	3	2	2	3	1	14	20			
14	1	2	3	6	1	2	3	2	2	3	1	14	20			
15	1	2	4	7	1	2	3	1	2	3	1	13	20			
16	1	2	3	6	1	2	3	1	2	3	2	14	20			
17	1	2	4	7	1	2	3	1	2	3	1	13	20			
18	1	2	3	6	1	2	3	2	2	3	1	14	20			
19	2	2	3	7	1	2	3	1	2	3	1	13	20			
20	1	2	3	6	1	2	3	1	2	3	2	14	20			
21	1	2	4	7	1	2	3	1	2	3	1	13	20			
22	1	2	3	6	2	2	3	1	2	3	1	14	20			
23	1	2	3	6	1	2	3	2	2	3	1	14	20			
24	1	2	4	7	1	2	3	1	2	3	1	13	20			
25	2	2	3	7	1	2	3	1	2	3	1	13	20			
26	1	2	3	6	1	2	3	1	2	3	2	14	20			
27	2	2	3	7	1	2	3	2	2	3	1	14	21			
28	1	2	3	6	2	2	3	2	2	3	1	15	21			
29	2	2	3	7	1	2	3	2	2	3	1	14	21			
30	1	2	3	6	1	2	3	2	2	3	2	15	21			
31	2	2	3	7	2	2	3	1	2	3	1	14	21			
32	1	2	3	6	1	2	3	2	2	3	2	15	21			
33	1	3	2	6	2	2	3	1	2	3	2	15	21			
34	1	2	4	7	1	2	3	1	2	3	2	14	21			
35	2	3	2	7	1	2	3	2	2	3	1	14	21			
36	1	2	4	7	1	2	3	2	2	3	1	14	21			
37	2	2	3	7	1	2	3	2	2	3	1	14	21			
38	1	2	4	7	1	2	3	2	2	3	1	14	21			

ENCUESTADOS	PREGUNTAS	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MAXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO
38	10	1	5	10	50

INTERVALO	3
RANGO	6
AMPLITUD	2.0
INICIO MINIMO	21
DIFERENCIA	1

CLASES	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	FRECUENCIA
BAJO	21	23	26
MODERADO	24	26	11
ALTO	27	29	1
			38

Anexo N° 05

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: LIC JUAN B. VALLEJOS TAFUR
- Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
- Instrumento motivo de evaluación: Encuesta para evaluar Estrés Laboral
- Autora del instrumento: ALBERTO MIRANDA SILVA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL		48				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (puntos):

Lic. Juan Britan Vallejos Tafur
Reg. CLAD: 19524

Moyobamba, setiembre del 2016

Apellidos y Nombre:

DNI N° 05390926

Anexo N°06

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: LIC. JUAN B. VALLEJOS TAFUR
- Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
- Instrumento motivo de evaluación: Encuesta para evaluar Desempeño Laboral
- Autora del instrumento: ALBERTO MIRANDA SILVA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL		48				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (puntos):


Lic. Juan Brito Vallejos Tafur
 Reg. CLAD: 19524

Moyobamba, setiembre del 2016

Apellidos y Nombre:

DNI N° 05390926

Anexo N° 07

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: PADILLA HIDALGO, JOSE
- Institución donde labora: PODER JUDICIAL
- Instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA PARA DESARROLLO TESIS
"VARIABLE ESTRES LABORAL"
- Autor del instrumento: MIRANDA SILVA, ALBERTO

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL						8 40
TOTAL						48

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: (puntos):


 Apellidos y Nombre:
 DNI N° 00807353
Lic. José Padilla Hidalgo
 Reg. CLAD: 07919

Moyobamba, setiembre del 2016

Anexo N° 08

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: **PADILLA HIDALGO, JOSE**
- Institución donde labora: **PODER JUDICIAL**
- Instrumento motivo de evaluación: **ENCUESTA PARA DESARROLLO TESIS
« VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL »**
- Autor del instrumento: **MIRANDA SILVA, ALBERTO**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					48	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **FAVORABLE**
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: (puntos):


 Apellidos y Nombre:
 DNI N° 00807353
Lic. José Padilla Hidalgo
 Reg. CLAD: 07919

Moyobamba, setiembre del 2016

Anexo N° 09

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: **LINARES MACEDO, ANGELA VICTORIA**
- Institución donde labora: **PODER JUDICIAL**
- Instrumento motivo de evaluación: **ENCUESTA PARA DESARROLLO TESIS
"VARIABLE ESTRES LABORAL"**
- Autor del instrumento: **MIRANDA SILVA, ALBERTO**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL			48			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **FAVORABLE**
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: (puntos):

Moyobamba, setiembre del 2016


 Apellidos y Nombre:
 DNI N° 23019813
Lic. Angela Victoria Linares Macedo
 Reg. CLAD: 07919

Anexo N° 10

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: LINARES MACEDO, ANGELA VICTORIA
- Institución donde labora: PODER JUDICIAL
- Instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA PARA DESARROLLO TESIS
« VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL »
- Autor del instrumento: MIRANDA SILVA, ALBERTO

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL						40

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (puntos):



Moyobamba, setiembre del 2016

Apellidos y Nombre:

DNI N°

Angela Victoria Linares Macedo
Reg. CIAD: 07519