



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Estrés laboral y desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de
la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Lomparte Jacinto, Miluska Giovana (ORCID: 0000-0001-6715-8804)

ASESOR:

Mg. Vargas Llumpo, Jorge (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**CHIMBOTE - PERÚ
2020**

Dedicatoria

Gracias a Dios y al apoyo de mi familia he podido culminar un nuevo logro en mi vida profesional.

Dedico además aquellos trabajadores que participaron el desarrollo de la presente investigación por la amabilidad, tiempo y predisposición para recabar la información proporcionada a fin de lograr con éxito la presente tesis.

Miluska Lomparte

Agradecimiento

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales prestación y colaboración para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A la Universidad César Vallejo y a los docentes por brindarnos conocimientos para la culminación satisfactoria de la presente la investigación, así como la colaboración de los trabajadores de los Juzgados de familia de la Corte Superior de Justicia del Santa para el desarrollo de la misma.

La Autora

Índice

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procesamientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV.RESULTADOS	17
V.DISCUSIÓN	26
VI.CONCLUSIONES	33
VII.RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Dispersión entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.	17
Tabla 2	Frecuencia del estrés laboral de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.	18
Tabla 3	Frecuencia del desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020	20
Tabla 4	Dispersión del cansancio emocional con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.	21
Tabla 5	Dispersión de la despersonalización con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.	23
Tabla 6	Dispersión de la realización personal con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.	24

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Dispersión entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020	17
Figura 2	Frecuencia del estrés laboral de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020	19
Figura 3	Frecuencia del desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020	20
Figura 4	Dispersión del cansancio emocional con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020	22
Figura 5	Dispersión de la despersonalización con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020	23
Figura 6	Dispersión de la realización personal con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020	25

RESUMEN

El estudio está en la línea de gestión de organizaciones, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre estrés laboral y desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020; se considera como tipo de estudio aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental – correlacional, evitando intervenir en el comportamiento de las variables y se considera transversal. Para el desarrollo, se seleccionó una población de 30 trabajadores, calculada por muestreo no probabilístico, utilizando la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario, tuvo que pasar por el proceso de validez y confiabilidad antes de su aplicación, llegando a concluir: Se alcanzó una relación negativa y significativa, entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores cuando se presenta mayor estrés en las actividades que realizan los colaboradores evidencia que su desempeño disminuye, aceptando la hipótesis de estudio y contradiciendo la nula, con ello las acciones que realice la entidad para mejorar los niveles de estrés en los colaboradores, será beneficioso en el desempeño que puedan presentar, que a menor estrés se tiene mejor desempeño y cuando se presenta mayor estrés se tiene menor desempeño en colaboradores.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, Corte.

ABSTRACT

The study is in the line of management of organizations, whose objective is: To determine the relationship between work stress and performance of employees in the Family Court of the Superior Court of Justice of Santa, 2020; It is considered as a type of applied study, with a quantitative approach, non-experimental - correlational design, avoiding intervening in the behavior of the variables and it is considered cross-sectional. For the development, a population of 30 workers was selected, calculated by non-probability sampling, using the survey technique and the questionnaire instrument, it had to go through the process of validity and reliability before its application, reaching the conclusion: A negative and significant relationship between work stress and employee performance when there is greater stress in the activities carried out by employees shows that their performance decreases, accepting the study hypothesis and contradicting the null, with this the actions carried out by the entity to improve stress levels in employees, it will be beneficial in the performance they may present, that the lower the stress the better the performance and the higher the stress the lower the performance in the employees.

Keywords: Job stress, job performance, Court.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las secuelas de la pandemia ha generado cambiar la modalidad de trabajo, creando un entorno de trabajo virtual y ocasionando que los trabajadores generen índices de estrés en esta actividad, a ello se suma la pérdida de un horario de trabajo fijo, generando que su desempeño no sea el más adecuado, uno de los casos que se toman es lo evidenciado en España por Portero y Vaquero (2015), quienes presentan estudio que evalúan el estrés laboral en entidades públicas de España, logrando encontrar que mochis de las entidades sobre cargan de trabajo a su personal, generándoles problemas de estrés que presenta repercusiones a lo largo de los años, como dolencias físicas, intolerancia a las personas, a ello los problemas de falta de cumplimiento de funciones. Algo muy similar ocurre en Costa Rica, donde Peña, Ramírez y Castro (2012), registraron que los trabajadores de una entidad pública, presenta problemas de estrés por el trabajo cotidiano que realizan, con trabajo que sobrepasa el tiempo de labores que deben realizar, a ello se suma la falta de reconocimiento al personal por sus funciones que realiza en la entidad, todo ello conlleva a que su trabajo se realice de manera mecanizada y se pierda el compromiso con la entidad.

En el contexto de Perú se tiene que el estrés es uno de los factores que se encuentra presente en toda entidad, porque las personas, generalmente los microempresarios no presentan un horario laboral, realizando actividades más de la jornada laboral (García, 2016). En el 2020 el golpe económico generado a través de la pandemia ha ocasiona que las empresas incorporen el teletrabajo para seguir realizando sus actividades y brindando servicio a sus usuarios.

Giraldo (2014), en la ciudad de Trujillo analizó el desempeño que realizan los trabajadores, registrando que la percepción que se tiene en la institución no es la adecuada por los problemas políticos que presentan y la malversación de fondos que opinan los usuarios, lo que causa que la gestión administrativa no sea bien vista, a esto se incrementa el mal servicio y la falta de conocimiento de funciones que presentan los trabajadores de la institución. El análisis demuestra que la gestión que realiza el alcance en conjunto a su personal de confianza no es bien vista y presenta riesgo en la economía de la ciudad.

En el contexto de Ancash se puede evidenciar que las entidades públicas han adoptado nuevas estrategias para afrontar las nuevas modalidades de trabajo, incorporando el teletrabajo como una alternativa de solución a la problemática, generada por la pandemia, en esta línea el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, no es ajeno a la realidad que viven todas las entidades, en donde a pesar de los problemas sociales por los que se afronta, no puede estar detenida en el servicio que ofrece, es por ello que el personal se ve obligado a realizar trabajo remoto, generando que realicen labores más de las horas programadas en la entidad y creando un ambiente de estrés, además su trabajo no sea el oportuno, porque muchos de los trabajadores no cuentan con las condiciones adecuadas para realizar su trabajo, actualmente algunos trabajadores de la entidad están realizando trabajo presencial, presentando sobrecarga de trabajo por la suspensión de actividades desde marzo del presente año, generando que exista un gran número de usuarios que requieren ser atendidos y la jornada laboral no sea suficiente, quedando mucho de los usuarios sin ser atendidos. Bajo este lineamiento se pretende realizar el estudio con el propósito de conocer a través de la experiencia de los trabajadores, bajo este contexto la situación por la que afrontan y como se sienten en su trabajo que realizan con el propósito de que las autoridades puedan tomar medidas preventivas.

Como problema general se tiene ¿Cuál es la relación que se presenta entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020?

Al desarrollar el estudio y analizar los procesos como se desarrollan en los tiempos que afronta el país y el mundo, se presenta la justificación social, es importante conocer cómo se encuentran los procesos que realiza la entidad y como fiscaliza el trabajo de los colaboradores del personal, a ello sumado si presentan sobre carga laboral y si las condiciones son las más oportunas para todos, dentro del campo práctico el estudio permite conocer la percepción de los colaboradores que presentan frente a la modalidad de trabajo que presenta actualmente, detectando los niveles de estrés que se presenta en los trabajadores y cómo impacta en el desempeño que realicen, presentando estas percepciones a través de tablas estadísticas, dentro del campo metodológico, el estudio permite

desarrollar instrumentos que servirán para el análisis de información y siendo de gran utilidad para futuras investigaciones, finalmente en el punto teórico los resultados serán de gran utilidad a futuras investigaciones sirviendo como punto de partida para profundizar más los conocimientos sobre este tema de gran relevancia para las instituciones.

El objetivo general que presenta es: Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. Como objetivos específicos se tiene: Describir el estrés laboral de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. Describir el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. Establecer de qué manera se relaciona el cansancio emocional con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. Estudiar de qué manera se relaciona la despersonalización con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. Establecer de qué manera se relaciona la realización personal con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

La hipótesis del estudio es: Existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. Como hipótesis nula se tiene: No existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Otro punto en el estudio es la descripción de los antecedentes del estudio, partiendo del entorno internacional con el estudio realizado por Sum (2015), quien desarrollo un estudio relacionado a la motivación con el desempeño laboral en Ecuador, desarrollado en la Universidad Rafael Landívar, llegando a concluir: La motivación es elemento esencial para mantener a los trabajadores incentivados y puedan presentar un desempeño laboral eficiente alcanzando valores de 85 % de satisfacción en el trabajo y presentando un desempeño de 75 % a favor de cada funcionario lo que registra que la motivación es efectiva para alcanzar óptimos resultados de desempeño. También el investigador resalta la importancia que tiene contar con estrategias de evaluación para ir analizando el rendimiento que presentan el personal.

Vidal (2018), realizó un estudio en España con el propósito de analizar cómo se relaciona el estrés laboral en las entidades privadas de la ciudad, para ello se basó en el análisis del estudio no experimental, aplicando la técnica de la encuesta, bajo su instrumento el cuestionarios, lo que le permitió concluir: Se debe prestar especial atención al personal con un alto nivel de sobrecarga intelectual y estrés pictórico, brindándoles los consejos necesarios para mejorar estos componentes, así como los riesgos derivados de las insuficientes relaciones laborales y conductas personales. Para reducir esos peligros, se suele recomendar a la empresa la realización de deportes dentro del área de habilidades sociales y comunicación con sus empleados, enfocándose en componentes que se han deteriorado, además de configurar un gadget de intercambio verbal interno para mejorar los comentarios de una parte de todos. de los componentes de la empresa comercial.

Ramírez (2018), en México realizo un estudio para analizar el nivel de estrés laboral en trabajadores de una entidad pública, para ello se basó en el análisis del estudio no experimental, aplicando la técnica de la encuesta, bajo su instrumento el cuestionario, lo que le permitió concluir: Es vital crear espacios de reunión a través de los empleados que establezcan deportes de respiración, descanso, meditación, gestión del tiempo para actividades y relajación a través de la

planificación. El mando tiene que ser colaborativo entre superiores y trabajadores, para que los empleados obtengan una mejor aptitud física, mental y organizativa dentro de sus puestos de trabajo que desempeñan para mantenerse alejados de los riesgos en términos de estrés laboral.

Rupay (2018), en Lima, se encargó de realizar un estudio que se asocia con el estrés laboral y como se vincula con los problemas psicosociales en una empresa, para ello se basó en el análisis del estudio no experimental, aplicando la técnica de la encuesta, bajo su instrumento el cuestionario, lo que le permitió concluir: Los efectos del estudio consienten aceptar la hipótesis del estudio, es decir que existe evidencia para confirmar que existe vinculación ($p < 0.05$) entre todos los elementos de niveles de estrés laboral y todas las dimensiones de riesgos psicosociales en el trabajo, afirmando que el estrés es un factor que se encuentra presente en la empresa y los problemas que genera en el rendimiento que pueda presentar los trabajadores.

Muguruza (2018), en huacho, desarrolló un estudio que se vincula con el estrés laboral y el clima en el trabajo de una empresa privada, para ello se basó en el análisis del estudio no experimental, aplicando la técnica de la encuesta, bajo su instrumento el cuestionario, lo que le permitió concluir: Un signo asintótico. (bilateral) de 0.044, que es mucho menor que 0.05, aceptando la hipótesis alternativa, donde los factores ambientales inciden en el clima organizacional, con una vinculación maravillosa mediana de 70.1%, entre la medición de elementos ambientales y la variable clima organizacional. Los elementos ambientales son vitales en cualquier emprendimiento teniendo en cuenta el hecho de que esto aumentará o restringirá las alternativas para que la alta gerencia obtenga metas, afecte de manera definitiva o negativa las técnicas, la estructura y los miembros de la familia humana, lo que genera un entorno de trabajo estable o tensión con mal efecto.

Medina (2017), en Chimbote con su estudio que se basa en el análisis del desempeño laboral en una entidad pública de la ciudad, para ello se basó en el análisis del estudio no experimental, aplicando la técnica de la encuesta, bajo su instrumento el cuestionario, lo que le permitió concluir: Se evidencio que el 82%

de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa evidenció un bajo desempeño laboral, el 17% reveló un mediano desempeño laboral y para el restante 2% apenas un alto desempeño laboral, con lo que se revela los problemas que presenta la entidad con su personal y es necesario que se tomen medidas correctivas para que se puedan superar los problemas que se registran en la entidad.

Hidruogo y Pucce (2016), en Pimentel estuvieron a cargo del estudio relacionado al análisis del rendimiento que presenta el personal en vinculación con su desempeño, para para ello se basó en el análisis del estudio no experimental, aplicando la técnica de la encuesta, bajo su instrumento el cuestionario, lo que le permitió concluir: Puede haber una relación entre el desempeño general y el desempeño general del trabajo, porque para los empleados su desempeño general es adecuado; Sin embargo, esto debe complementarse con un enfoque de evaluación del desempeño general que cumpla con las expectativas del gerente y al mismo tiempo refuerce los factores que socavan el desempeño. Con ello se exponen los problemas que afronta la entidad con su personal, por los niveles alcanzados en su percepción.

Referente al sustento teórico del estrés laboral, Peiro (2008), El estrés laboral ha sido considerado un disfrute subjetivo de una persona, producido al utilizar la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes, difíciles de controlar y que pueden tener malos resultados para ella.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al estrés laboral como la reacción que una persona puede tener también ante las necesidades laborales y las presiones que no coinciden con sus conocimientos y habilidades, que comprueban su capacidad para afrontar el escenario (Leka & Griffiths, 2004). Este tipo de tensión, tradicional de las sociedades industrializadas, en la que el estrés creciente en el entorno de los trabajos puede motivar la saturación corporal o mental del empleado, generando diversos resultados que ahora no solo afectan su aptitud, sino también que en su entorno mayor posterior.

Por otro lado, el estrés en el trabajo puede describirse como situaciones en las que el hombre o la mujer percibe su entorno laboral como una amenaza para

sus deseos no públicos o de realización profesional o para su salud física o intelectual, lo que socava su integración en su disciplina de labor (França y Rodrigues, 2005).

Por su parte Robbins (2010), lo define como la reacción negativa de las personas ante una presión desmedida por exigencias, restricciones u oportunidades exquisitas. El estrés no siempre es continuamente, no siempre es malo. Aunque se plantea habitualmente en un contexto negativo, puede ser positivo, sobre todo cuando representa una ventaja potencial. Por ejemplo, la tensión práctica facilita que un atleta, un gerente o tal vez un empleado se desempeñe en su etapa máxima en momentos importantes.

Hernández, Ortega y Reidi (2012) manifestaron: El conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, conductuales y orgánicas ante situaciones o situaciones perjudiciales dentro del entorno laboral, en las que las personas regalan estados de excitación y agonía, además de sentirse golpeados con la ayuda de los reclamos y demandas de su trabajo. El estrés laboral incluye diversos elementos, ya no los más simples emocionales, sino también fisiológicos, que tienen un efecto a gran escala y repercuten en la conducta, la forma física y, en consecuencia, en su desempeño general y eficiencia en sus pinturas, lo que a su vez afecta mucho. Enseñanza proporcionada a los estudiantes, lo que a su vez afectará su desempeño general en la sociedad y la contribución que hacen como residentes responsables y equipados.

Maslach y Jackson (1986) mencionaron los aspectos/dimensiones que generan estrés laboral describiéndolos de la siguiente manera:

Dimensión 1: Cansancio emocional. Se refiere al esfuerzo corporal y la fatiga emocional que podría ser el resultado de las interacciones constantes que los temas tienen con cada uno de ellos. Es el aspecto esencial del síndrome y se diagnostica porque el personaje se siente agotado en su lugar de trabajo después de haber utilizado todos sus recursos emocionales, que pueden ser las capacidades y habilidades que el individuo utiliza para despejar la presión que le provoca un problema; Estos lo ayudan a enfrentar las presiones, la angustia y los sentimientos depresivos, de manera similar a tener la confianza en sí mismo que le permite simplemente definir hechos, especificar objetivos y tomar acciones

poderosas. El hombre o la mujer en este grado está irritable, todo le molesta, se queja aproximadamente todo y ya no experimenta lo que hace.

Dimensión 2: Despersonalización, puede ser el resultado de un accidente, un abuso, una catástrofe natural que el hombre o la mujer afectados haya descubierto. Se caracteriza por el hecho de que la persona tiene una creencia distorsionada de su cuerpo, piensa que está en un sueño y que se está viendo a sí misma. Además, es un síntoma de otros problemas, que consisten en trastorno de estrés postraumático, trastorno de pánico, algunos estados depresivos y algunas manifestaciones de epilepsia, para la mayoría de las personas esos signos y síntomas son moderados y cierran en poco tiempo, sin embargo, para otros, el trastorno dura más tiempo, desfavorablemente, cada día se repite. Como medida, es el auge de las respuestas y conductas insolentes hacia las personas que los atienden, adicionalmente muestran actitudes de desesperación en todo lo que hacen, emergen como pesimistas y terribles, principales a la depresión y la hostilidad, que se erigen como una barrera para evitarle el agotamiento emocional que causa la falta en sus relaciones interpersonales, además, tiene un tremendo impacto en culpar a otros por frustraciones no públicas.

Dimensión 3: Realización personal, según Aristóteles, la realización de la persona es después de haber alcanzado la felicidad. El logro personal es entonces la preferencia por adquirir satisfacción en la vida, pero eso es muy difícil debido a que los humanos no están satisfechos a través de la naturaleza. Como medida del estrés laboral, es la disminución de la autoestima, de su realización no pública y la presencia de un concepto destructivo como consecuencia de ocasiones antiestéticas, adicionalmente produce falta de creencias, retraimiento de la propia familia, social y actividades recreativas. El profesional también puede experimentar un exceso de trabajo, lo que le provoca insatisfacción personal y evalúa negativamente lo que hace debido a que ahora no se siente estimulado para realizar su trabajo.

Norfolk (2000), se genera como un suministro de esfuerzo excesivo, lo que provoca una presión demasiado fuerte. Especialmente profesores que tienen un número excesivo de carga laboral. Otro factor importante a verificar es el trato que se hace por las actividades de trabajo, lo que obliga al empleado a llegar al trabajo angustiado, en muchos casos este retraso se debe a problemas familiares,

condiciones sorprendentes o incluso visitantes, aumentando la tensión antes de comience junto con su jornada laboral.

Según Travers y Cooper (1997) hay dos elementos que producen estrés: el interno y el externo. En cuanto a los factores internos, se refiere a las características de cada hombre o mujer, lo que lo hace específico y diferencial, siendo su intervención única dentro de los numerosos contextos que conlleva, sus millas indicaron que el personaje tiene mucho que ver con la forma a hacer frente a las condiciones; En cuanto a los factores externos, son los que pueden ser ajenos a su manejo y que desequilibran el estado emocional del empleado, entre ellos tenemos: malas relaciones interpersonales, ambiente laboral insuficiente, pérdida de motivadores, multitarea y / o actividades sobrecargadas. , entre otros.

Referente al sustento teórico del desempeño laboral Palmar, Valero y Jhoan (2014), el desempeño laboral explica como "la mejora de la persona que cumple su día de labor en una corporación, que debe ajustarse a los requisitos y exigencias del empleador, de esta manera que es eficiente, efectiva y poderosa, dentro de la realización de funciones que se le conceden para cumplir los objetivos trazados, constante con la superación de la agencia.

Otra definición es la expuesta por Montejo (2009), se define como "aquellos movimientos o actuaciones descubiertos en los colaboradores que son relevantes para conseguir los objetivos de la corporación y que pueden medirse en frases de las competiciones de cada persona y la etapa de colaborar a la organización". El rendimiento general del trabajo es el resultado de lo que un individuo piensa y siente, esos componentes tienen un efecto en sus movimientos, el cumplimiento de sus objetivos y las destrezas para obtener dedicación.

Campbell (1993), al concretar el desempeño, lo enlaza con las habilidades, señalando que al volumen en que el trabajador mejora sus competencias, su desempeño general se optimizará. Para este escritor, las competencias son actitudes y habilidades claras que el personaje contribuye en un proceso para la ejecución de sus deberes de manera eficaz y satisfactoria. Asimismo, establece que la investigación organizacional se proyecta en torno a tres formas de habilidades esenciales, que sugieren discriminar y ser utilizadas de acuerdo con los objetivos del empleador; estas competencias son: prevalentes, habilidades de tareas y habilidades simples.

Para la selección de las dimensiones se tiene a Chiavenato (2005), quien presenta tres elementos que son de gran utilidad para analizar el desempeño de los trabajadores dentro de una entidad, presentándolos en las siguientes líneas:

Dimensión cualidades personales, comenta que las cualidades junto con: Las perspectivas hercales del miembro de la organización juegan un papel vital en ella, más aún si se orienta a las líneas generales de la empresa, a través de la educación técnico-profesional, que se convierten en realidades de competencias nuevas. y mejor.

Dimensión habilidades profesionales, debe entenderse que las capacidades sociales corresponden a la capacidad social decidida en la adquisición de un proyecto de persona. Esto responde a los métodos de adquisición de experiencia, educación y madurez, en cuanto a la interacción con la organización y con los sueños de la empresa. Mucho más y mejor, si se desarrolla progresivamente hacia arriba.

Dimensión estrategias organizacionales, el método se sustenta en detalle a través de la Misión y Visión de una empresa, motor de toda institución que es sólidamente pragmática en sus metas mencionadas. Este método constituye el camino llano, sensato y certero que dentro del largo tiempo se hace en la consecución de verdaderas bendiciones dentro de una sociedad permisiva de cambios, más manejable con una razón mayor: ser agresivo. El enfoque nos ofrece las unidades de planificación, las alternativas oportunas y las posibilidades para un desarrollo factible.

Dentro del análisis se tiene a los elementos del desempeño laboral se basa a lo mostrado por Earley y Shalley (1991), quienes mencionan los factores clave del desempeño que son: Motivación, es "una apelación más cerca de una meta, que supone una acción en la parte de la situación que permite simplemente consentir el intento requerido para alcanzar ese objetivo; está hecho de deseos, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas, compone un paso para obtener conocimiento y el motor de ello". La falta de motivación hace que el cumplimiento de los objetivos sea complejo.

Otro elemento es la responsabilidad, Vives (2011), detalla a la responsabilidad como un paradigma a partir del cual se puede construir una nueva que significa que las corporaciones o empresas tienen o deberían tener con

su ambiente externo e interno en el marco de una búsqueda del desarrollo sostenible; Implica una ética cuyos valores y conceptos señalaron la obediencia de los colaboradores, al procedimiento técnico que influye en el entorno, a la escucha y consulta con la que están relacionados, a la nitidez que puede crear identificación y aceptación como verdadera con la red y otros, resultan obvios en el ejercicio y la conducta. En un lenguaje común, la responsabilidad se describe como el compromiso de responder por los movimientos personales.

El tercer elemento es liderazgo y trabajo en equipo, la capacidad de gestionar a través de otros, ofrecer posibilidades y obstáculos, ayudar a la agencia de una manera fructífera y lo suficientemente buena dentro del proceso de hacer el cambio y acomodar situaciones internas y externas y reconciliarlas. "En las organizaciones con una administración poderosa, cada colaborador de la empresa cree que debe y puede hacer una contribución al cumplimiento de su empresa comercial, actuar como socio en ella, dirigir sus movimientos a una gran cantidad a través de sí mismo y anticipar las responsabilidades de sus movimientos y contribuciones. Como grupo, los trabajadores experimentan poder y tienen el conocimiento, las capacidades, las posibilidades, la dirección y la iniciativa personal vitales para lograr un rendimiento poderoso (Walsh y Milner, 2002).

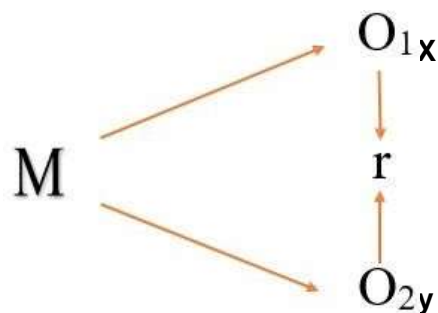
Formación y Desarrollo Profesional, el desarrollo humano es especificado por García (2007), como "la posibilidad de auge personal y profesional", además lo concreta como "un conjunto fijo de intervenciones de comercio planificado, basado en valores que buscan para mejorar la eficacia, el bienestar organizacional y de los empleados ya no es más práctico dentro del tema material, sino también mental: posibilidades de educación, oportunidades de ocio, oportunidades de publicidad y oportunidades de proveedores".

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Existen varios tipos de estudios mencionados por Valderrama (2012), de acuerdo a los lineamientos del estudio se inclina a un tipo básica, basada en la reutilización de fuentes teóricas para proporcionar la viabilidad del estudio, indagando información en libros, revistas y artículos científicos, las cuales respaldan el estudio teóricamente. El estudio plantea instrumentos cuantitativos para analizar a las variables por lo que se requiere utilizar a métodos estadísticos, considerándose de enfoque cuantitativo.

De acuerdo al contexto el estudio es de diseño no experimental, descrita por Sánchez y reyes (2015), como estudios en lo que no se requiere manipulación de datos y solo se observan a través de la percepción de un grupo de sujetos, además es correlacional, basado en determinar el grado de relación que presenta la gestión administrativa con el desempeño laboral. Finalmente, el estudio se recolectó datos en un solo momento, por lo que se considera de alcance temporal transeccional. El esquema es:



Dónde:

M = Muestra

Vx = Estrés laboral

Vy = Desempeño Laboral

O = Observación de variables

r = relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable x: Estrés laboral:

Para describir a la variable se tiene como primer punto a la definición conceptual, para ello Roque (2016), lo conceptualiza como: Una asociación de factores que se dan en el interior del trabajador con la intervención de estresores ocasionado de la actividad laboral y que eso genera problema de salud física y/o emocional, a ello se acopla la parte subjetiva del colaborador lo que en conjunto será lo que afecta en menor o mayor medida al colaborador. Sumado a lo descrito a la definición operacional, que se refleja como el sentir de la sobrecarga laboral que se afronta un colaborador de la entidad, frente a las actividades cotidianas que realiza, analizada mediante la dimensión cansancio emocional con sus indicadores de, sensación de depresión y agotamiento emocional, también se tiene a la dimensión Despersonalización, que presenta los indicadores de respuesta interpersonal y la carencia de sentimientos. Finalmente, está la dimensión realización personal, junto a ello se presentan los indicadores de sentimiento de competencia y la realización que siente el trabajador. Todo lo mencionado se analizó por medio de una escala ordinal con la aplicación de un cuestionario.

Variable y: Desempeño laboral

Para describir a la variable se tiene como primer punto a la definición conceptual, Chiavenato (2005), expone que el desempeño es el desempeño constituye la presencia del personal en instituciones, actuando el sujeto laboral en forma óptima en aras de una competencia del trabajo, al mismo tiempo se describe la definición operacional que se considera como las acciones que realiza un trabajador con el propósito de cumplir con lo expuesto por sus superiores, en el estudio es analizado a través de la dimensión cualidades personales, que se basa en los indicadores de logro de actividades dentro de la entidad, también involucra a la eficiencia, la efectividad, junto a la atención y el liderazgo que se pueda ejercer. Además, se tiene a la dimensión habilidades profesionales con los indicadores de participación en equipo, la socialización que pueda existir en la

entidad, finalmente se tiene a la dimensión estrategias organizacionales con los indicadores de capacitación a los trabajadores incentivar al trabajo en equipo, socializar los valores institucionales. Todo lo mencionado se analizó por medio de una escala ordinal con la aplicación de un cuestionario.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Se considera por Arias (2012), como el total de sujetos que se encuentran involucrados en una problemática de estudio y se pretende obtener información a través de las opiniones que puedan proporcionar. En el estudio la población se conforma por los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa que hacen un total de 30, distribuidos en contratados y nombrados.

Muestra:

Según lo expuesto por González y Salido (2013), la muestra es un fragmento de la población y se extrae con la finalidad de obtener información de una problemática en análisis por la investigadora, también menciona que en ocasiones la muestra puede estar constituida por el total de la población, siempre y cuando los investigadores tengan alcance a la población o la población es pequeña. En el estudio la muestra censal está conformada por los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa que integran la población por ser de fácil alcance para los investigadores y pueden aplicar los instrumentos.

Muestreo:

Se consideró el no probabilístico, debido a que no se aplicó fórmulas para extraer la muestra, sino que se tomó a juicio de la investigadora, por el tamaño de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Tamayo (2004), mencionan que la técnica es las acciones que se ejecuta en una investigación con la finalidad de obtener datos que les permitan recoger opiniones de los trabajadores a través de instrumentos cuantitativos. En el estudio

se manejó como técnica la encuesta, con la finalidad de indagar y copilar las opiniones de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Instrumentos:

Se aplicó como instrumento el cuestionario, definido por Tamayo (2004), como medio tangible para recoger las opiniones de los colaboradores y categorizarlos con la finalidad de obtener datos cuantitativos, mediante la escala Likert, para responder a cada objetivo establecido en el estudio. En el estudio se aplicaron dos cuestionarios, el primero para analizar el estrés laboral y el segundo para analizar el desempeño laboral, mediante los ítems distribuidos en las dimensiones descritas para cada variable.

Validez:

Todos los instrumentos de una investigación deben pasar por el proceso de validación, que consta de realizar una separación de los ítems, seguido de los indicadores, además de ello se tiene la relación con las dimensiones y variables de estudio, plasmados en la matriz de validación, para que un experto administrador, pueda realizar la validación de los instrumentos.

Confiability:

Se realizó mediante una prueba estadística, con el cual se aplicó los instrumentos a 20 colaboradores que no se encuentran inmersos en el ámbito de estudio, pero presentan rasgos similares, sometiendo las opiniones proporcionados al programa estadístico SPSS y obteniendo el Alfa de Cronbach para determinar confiabilidad del instrumento, considerándose fiable cuando el valor obtenido supera al 0.70 y se encuentra preparado para ser aplicado a la muestra de estudio.

3.5. Procesamientos

El estudio inicia con la determinación de la problemática, seguido de la selección de las variables a investigar, que, en este caso del estrés laboral y el desempeño laboral del Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, además de ello se tiene la elaboración de los instrumentos que se aplicó a los sujetos que integran la muestra, cruzando por el proceso de validez y

confiabilidad antes de ser aplicado, luego de la aplicación realizada se tiene la creación de la base de datos para culminar con los resultados transformados en tablas y figuras de barra que permitieron dar respuesta a los objetivos plasmados en el estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Para el desarrollo del análisis de los datos se tiene en consideración al uso del programa SPSS y al empleo de la estadística descriptiva, organizando las opiniones proporcionados por las personas que integran la muestra y plasmándolas en tablas y figuras de barra, de manera cuantitativa para sintetizar la información y obtener resultados, que permitan desarrollar la discusión de resultados y arriben a conclusiones. También se Hizo uso del método de Rho de Spearman para analizar la relación que presentan las variables seleccionadas para el estudio, al mismo tiempo para realizar la comprobación de la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos estimados en el estudio se tienen como primero al consentimiento informado, que corresponde a explicar a los colaboradores de la entidad, cual es la finalidad de desarrollar el estudio y los beneficios que aportan a la institución, además de ello los resultados permitieron desarrollar las opiniones en resultados cuantitativos.

El segundo es el respeto, porque no se manipulo las opiniones vertidas por los sujetos que integran la muestra y se respetó cada uno de las opiniones proporcionadas. Finalmente se tiene a la originalidad, que se alinea a seguir todos los procesos de respeto de derechos de autor, citando todas las fuentes como libros físicos, digitales, revistas y artículos científicos con las normas APA para el desarrollo del estudio; además de ello se tiene el pasó por el programa TURNITIN para analizar el grado de originalidad del estudio realizado por la investigadora.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Tabla 1:

Dispersión entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,568**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

Fuente: Encuestas aplicadas en el mes de noviembre 2020.

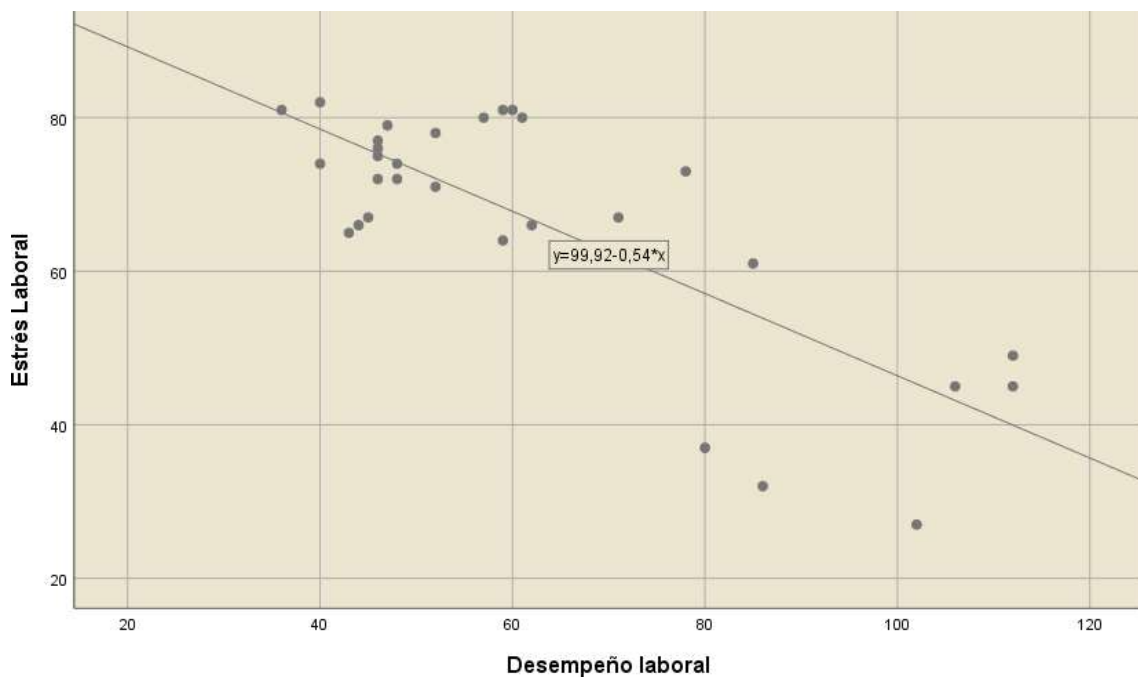


Figura 1:

Dispersión entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores en el

Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Interpretación: La tabla 1 desarrolla los resultados que calculó un valor de relación de -0.568, interpretado como negativa entre el estrés laboral con el desempeño de los colaboradores, dando a conocer que cuando se presenta un mayor estrés en las actividades que realizan los colaboradores se puede evidenciar que su desempeño disminuye, afectando de manera negativa a su actividad, por otro lado, se tiene una sig. = 0.001, situada por debajo del 0.01, con ello se tiene que es significativa, aceptando la hipótesis de estudio y contradice la nula, con ello se puede comentar que las acciones que realice la entidad para mejorar los niveles de estrés en los colaboradores, será beneficioso en el desempeño que puedan presentar, dando a conocer que a menor estrés se tiene un mejor desempeño y cuando se presenta un mayor nivel de estrés se tiene un menor desempeño en los colaboradores. Así podemos evidenciar la figura de dispersión, ubicada de manera inversa y evidencia de manera gráfica como se presenta la correlación.

Objetivo específico: Describir el estrés laboral de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Tabla 2:

Frecuencia del estrés laboral de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Dimensiones y variable	Bajo		Regular		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Cansancio emocional	4	13.3%	7	23.3%	19	63.3%	30	100.0%
Despersonalización	3	10.0%	4	13.3%	23	76.7%	30	100.0%
Realización personal	3	10.0%	9	30.0%	18	60.0%	30	100.0%
Estrés Laboral	3	10.0%	8	26.7%	19	63.3%	30	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en el mes de noviembre 2020.

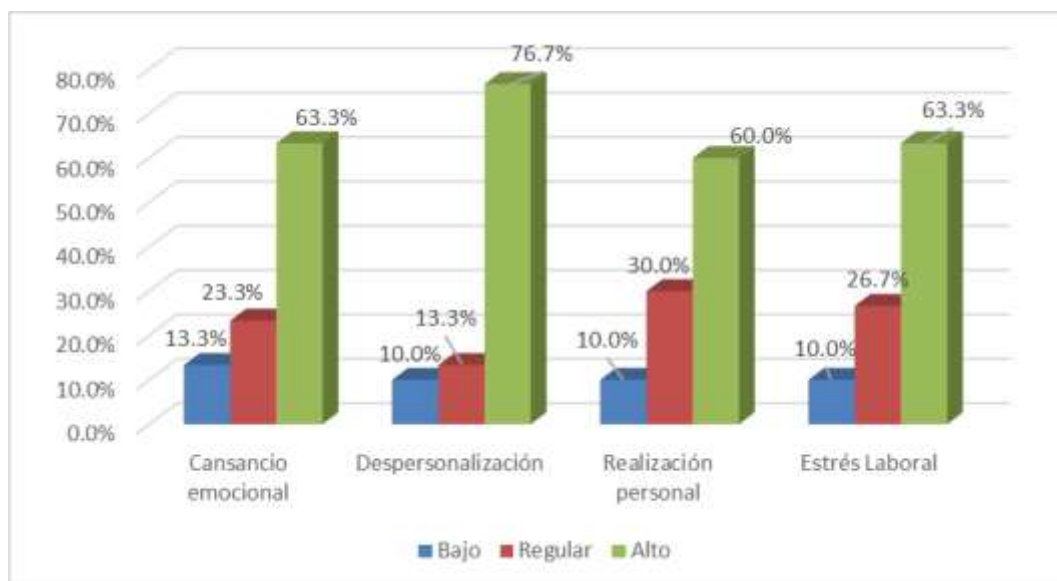


Figura 2:

Frecuencia del estrés laboral de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Interpretación: La tabla 2 desarrolla los resultados que tiene los niveles alcanzados para el cansancio emocional, manifestando que el 13.3 % lo considera como bajo, de ello se tiene que el 23.3 % lo analiza como regular y el 63.3 % lo considera alto, con esto se puede evidencia que los trabajadores presentan sobre carga laboral. Al describir ala despersonalización, se puede mencionar que el nivel bajo alcanzó un valor del 10.0 %, de ello se continua con el 13.3 % alcanzado para el nivel regular y finalmente se tiene que el 76.7 % lo considera como alto, con ello se puede comentar los problemas que se afronta en la entidad, luego se tiene que la realización personal presenta que el 10.0 % lo analiza como bajo, así también se registra que el 30.0 %, lo ubica en el nivel regular y el 60.0 % lo evalúa como alto, por lo que se comenta que la entidad debe aplicar estrategias que permitan reducir estos índices. Luego se describe a la variable estrés laboral, encontrado que el 10.0 % lo percibe como bajo, así también se registró que el 26.7 % lo considera como regular y finaliza con el 63.3 % que lo evalúa como alto, con ello la entidad debe aplicar estrategias que ayuden a reducir estos índices mostrados.

Objetivo específico: Describir el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Tabla 3:

Frecuencia del desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Cualidades Personales	16	53.3%	10	33.3%	4	13.3%	30	100.0%
Habilidades Profesionales	18	60.0%	8	26.7%	4	13.3%	30	100.0%
Canal de comunicación	19	63.3%	7	23.3%	4	13.3%	30	100.0%
Desempeño laboral	16	53.3%	10	33.3%	4	13.3%	30	100.0%

Fuente: Encuestas aplicadas en el mes de noviembre 2020

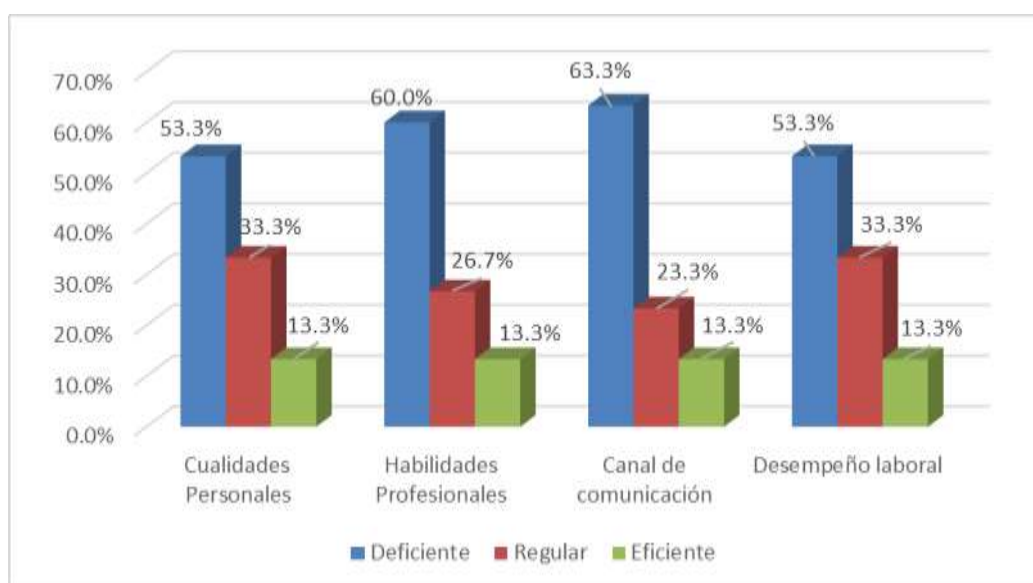


Figura 3:

Frecuencia del desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Interpretación: La tabla 3 desarrolla los resultados que tiene los niveles alcanzados para las cualidades personales se tiene que el 53.3 % lo considera como deficiente, mientras que el 33.3 % lo interpreta como regular y el 13.3 % lo considera como eficiente, con ello se evidencia los problemas que existen en la entidad. Al describir a las habilidades profesionales se tiene que el 60.0 % lo analiza como deficiente, seguido del 26.7 % que lo analiza como regular y el

13.3 % lo analiza como eficiente, con ello podemos ver que la sobrecarga laborar no permite que los trabajadores realicen sus labores de manera adecuada. Para describir al canal de comunicación se tiene que el 63.3 % lo considera como deficiente, mientras que el 23.3 % lo analiza como regular y el 13.3 % lo evalúa como eficiente, con ello se puede decir que la entidad presenta problemas del canal de comunicación que utiliza y la entidad debe tomar medidas correctivas, para finalizar se tiene a la descripción del desempeño laboral, encontrando que el 53.3 % lo considera como deficiente, de ello se encuentra que el 33.3 % lo analiza como regular y el 13.3 % lo evalúa como eficiente, con ello se comenta que los colaboradores están pasando por dificultades en el desempeño de labores que realizan frente al trabajo remoto que realizan.

Objetivo específico: Establecer de qué manera se relaciona el cansancio emocional con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Tabla 4:

Dispersión del cansancio emocional con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

		Desempeño laboral	
Rho de	Cansancio emocional	Coeficiente de	-,554**
Spearman		correlación	
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

Fuente: Encuestas aplicadas en el mes de noviembre 2020

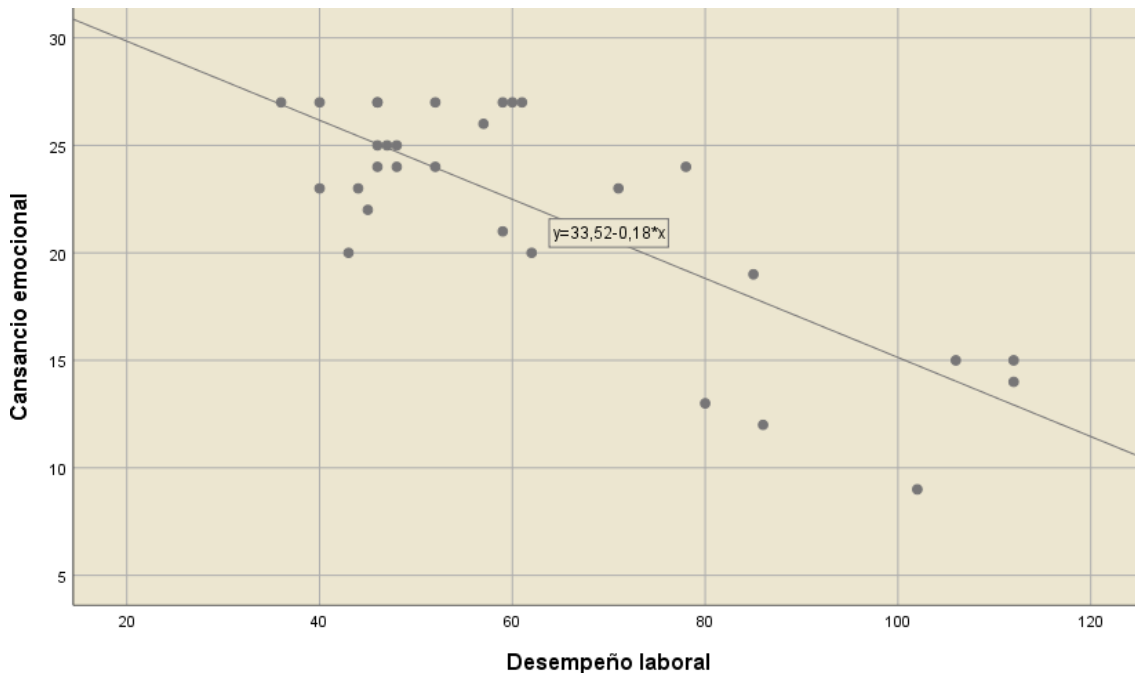


Figura 4:

Dispersión del cansancio emocional con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Interpretación: La tabla 4 desarrolla los resultados que calcula un valor de relación de -0.554, interpretado como negativa entre el cansancio emocional con el desempeño de los colaboradores, dando a conocer que cuando se presenta un mayor cansancio emocional en las actividades que realizan los colaboradores se puede evidenciar que su desempeño disminuye, afectando de manera negativa a su actividad, por otro lado, se tiene una sig. = 0.001, situada por debajo del 0.01, con ello se tiene que es significativa, aceptando la hipótesis de estudio y contradice la nula, con ello se puede comentar que las acciones que realice la entidad para mejorar los niveles de cansancio emocional en los colaboradores, será beneficioso en el desempeño que puedan presentar, dando a conocer que a menor cansancio emocional se tiene un mejor desempeño y cuando se presenta un mayor nivel de cansancio emocional se tiene un menor desempeño en los colaboradores. Así podemos evidenciar la figura de dispersión, ubicada de manera inversa y evidencia de manera gráfica como se presenta la correlación.

Objetivo específico: Estudiar de qué manera se relaciona la despersonalización con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Tabla 5:

Dispersión de la despersonalización con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	
	Coefficiente de correlación	-,510**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	30

Fuente: Encuestas aplicadas en el mes de noviembre 2020

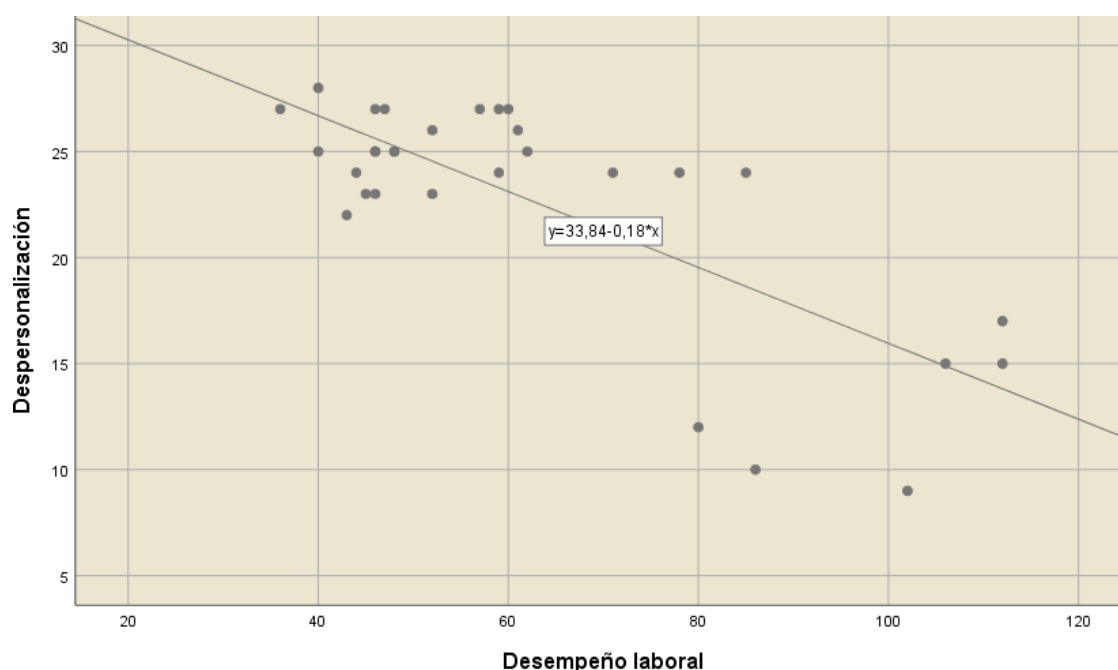


Figura 5:

Dispersión de la despersonalización con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Interpretación: La tabla 5 desarrolla los resultados que calcula un valor de relación de -0.510, interpretado como negativa entre la despersonalización con el desempeño de los colaboradores, dando a conocer que cuando se presenta una mayor despersonalización en las actividades que realizan los colaboradores se

puede evidenciar que su desempeño disminuye, afectando de manera negativa a su actividad, por otro lado, se tiene una sig. = 0.001, situada por debajo del 0.01, con ello se tiene que es significativa, aceptando la hipótesis de estudio y contradice la nula, con ello se puede comentar que las acciones que realice la entidad para mejorar los niveles de despersonalización en los colaboradores, será beneficioso en el desempeño que puedan presentar, dando a conocer que a menor despersonalización se tiene un mejor desempeño y cuando se presenta un mayor nivel de despersonalización se tiene un menor desempeño en los colaboradores. Así podemos evidenciar la figura de dispersión, ubicada de manera inversa y evidencia de manera gráfica como se presenta la correlación.

Objetivo específico: Establecer de qué manera se relaciona la realización personal con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Tabla 6:

Dispersión de la realización personal con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

		Desempeño laboral	
Rho de	Despersonalización	Coeficiente de	-,564**
Spearman		correlación	
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

Fuente: Encuestas aplicadas en el mes de noviembre 2020

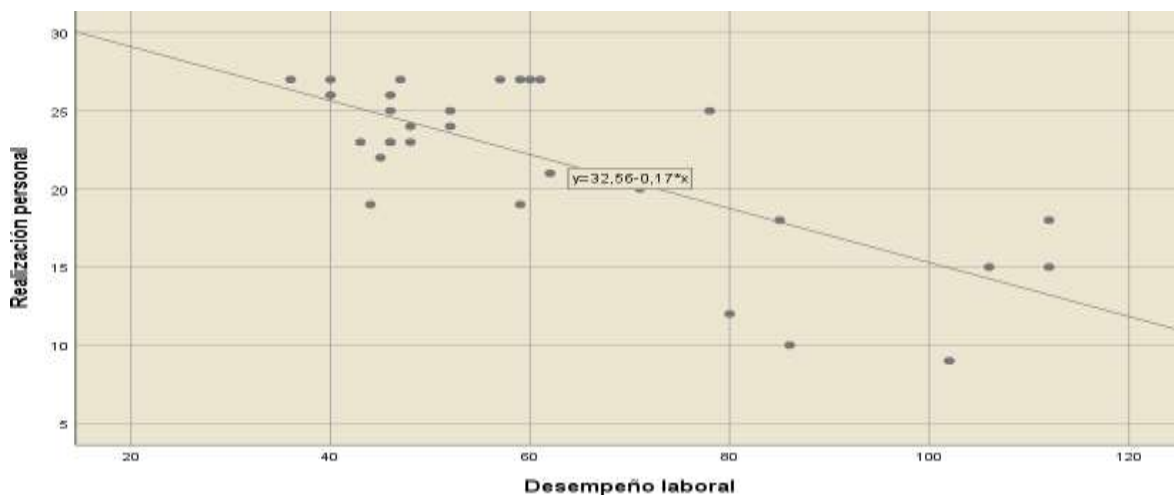


Figura 6:

Dispersión de la realización personal con el desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

Interpretación: La tabla 6 desarrolla los resultados que calculó un valor de relación de -0.564, interpretado como negativa entre la realización personal con el desempeño de los colaboradores, dando a conocer que cuando se presenta una mayor realización personal en las actividades que realizan los colaboradores se puede evidenciar que su desempeño disminuye, afectando de manera negativa a su actividad, por otro lado, se tiene una sig. = 0.001, situada por debajo del 0.01, con ello se tiene que es significativa, aceptando la hipótesis de estudio y contradice la nula, con ello se puede comentar que las acciones que realice la entidad para mejorar los niveles de realización personal en los colaboradores, será beneficioso en el desempeño que puedan presentar, dando a conocer que a menor realización personal se tiene un mejor desempeño y cuando se presenta un mayor nivel de despersonalización se tiene un menor desempeño en los colaboradores. Así podemos evidenciar la figura de dispersión, ubicada de manera inversa y evidencia de manera gráfica como se presenta la correlación.

V. DISCUSIÓN

Al desarrollar la discusión se tuvo en consideración los resultados que se alcanzaron en el estudio, luego se realizó una comparación con estudios que presenten un parentesco o discrepancia para finalizar proporcionando un fundamento teórico, cada uno de estos aspectos se desarrollan en base a los objetivos del estudio:

Haciendo mención al objetivo general que se basa en determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores, se presentó como resultado que se calculó un valor de relación de -0.568 , interpretado como negativa entre el estrés laboral con el desempeño de los colaboradores, dando a conocer que cuando se presenta un mayor estrés en las actividades que realizan los colaboradores se puede evidenciar que su desempeño disminuye, afectando de manera negativa a su actividad, por otro lado, se tiene una $\text{sig.} = 0.001$, situada por debajo del 0.01 , con ello se tiene que es significativa, aceptando la hipótesis de estudio y contradice la nula, con ello se puede comentar que las acciones que realice la entidad para mejorar los niveles de estrés en los colaboradores, será beneficioso en el desempeño que puedan presentar, dando a conocer que a menor estrés se tiene un mejor desempeño y cuando se presenta un mayor nivel de estrés se tiene un menor desempeño en los colaboradores, lo mostrado en el estudio tiene una concordancia con los registrado por Vidal (2018), realizó un estudio en España con el propósito de analizar cómo se relaciona el estrés laboral en las entidades privadas de la ciudad, para ello se basó en el análisis del estudio no experimental, aplicando la técnica de la encuesta, bajo su instrumento el cuestionarios, lo que le permitió concluir: Se debe prestar especial atención al personal con un alto nivel de sobrecarga intelectual y estrés pictórico, brindándoles los consejos necesarios para mejorar estos componentes, así como los riesgos derivados de las insuficientes relaciones laborales y conductas personales. Para reducir esos peligros, se suele recomendar a la empresa la realización de deportes dentro del área de habilidades sociales y comunicación con sus empleados, enfocándose en componentes que se han deteriorado, además de configurar un gadget de intercambio verbal interno para mejorar los comentarios de una parte de todos. de los componentes de la empresa comercial.

Con lo presentado se puede comentar que las autoridades de la entidad se deben preocupar por reducir los índices de estrés que se genera por la carga laboral para que los colaboradores presenten el desempeño esperado por la entidad, además se tiene lo mencionado por Peiro (2008), El estrés laboral ha sido considerado un disfrute subjetivo de una persona, producido al utilizar la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes, difíciles de controlar y que pueden tener malos resultados para ella.

Haciendo mención al objetivo específico 1 basado en describir el estrés laboral de los colaboradores, se presentó como resultado que los niveles alcanzados para el cansancio emocional, manifestando que el 13.3 % lo considera como bajo, de ello se tiene que el 23.3 % lo analiza como regular y el 63.3 % lo considera alto, con esto se puede evidencia que los trabajadores presentan sobre carga laboral. Al describir a la despersonalización, se puede mencionar que el nivel bajo alcanzó un valor del 10.0 %, de ello se continua con el 13.3 % alcanzado para el nivel regular y finalmente se tiene que el 76.7 % lo considera como alto, con ello se puede comentar los problemas que se afronta en la entidad, luego se tiene que la realización personal presenta que el 10.0 % lo analiza como bajo, así también se registra que el 30.0 %, lo ubica en el nivel regular y el 60.0 % lo evalúa como alto, por lo que se comenta que la entidad debe aplicar estrategias que permitan reducir estos índices. Luego se describe a la variable estrés laboral, encontrado que el 10.0 % lo percibe como bajo, así también se registró que el 26.7 % lo considera como regular y finaliza con el 63.3 % que lo evalúa como alto, con ello la entidad debe aplicar estrategias que ayuden a reducir estos índices mostrados, lo mostrado en el estudio tiene una concordancia con los registrado por Ramírez (2018), en México realizo un estudio para analizar el nivel de estrés laboral en trabajadores de una entidad pública, para ello se basó en el análisis del estudio no experimental, aplicando la técnica de la encuesta, bajo su instrumento el cuestionario, lo que le permitió concluir: Es vital crear espacios de reunión a través de los empleados que establezcan deportes de respiración, descanso, meditación, gestión del tiempo para actividades y relajación a través de la planificación. El mando tiene que ser colaborativo entre superiores y trabajadores, para que los empleados obtengan

una mejor aptitud física, mental y organizativa dentro de sus puestos de trabajo que desempeñan para mantenerse alejados de los riesgos en términos de estrés laboral. De lo comparado se comenta que el estrés es un factor que se encuentra presente en toda entidad y es labor de la gerencia con el jefe de personal luchar por minimizar estos índices para que los trabajadores se sientan cómodos en el trabajo y su desempeño será el que se requiere en la entidad, lo comentado se refuerza por lo expresado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al estrés laboral como la reacción que una persona puede tener también ante las necesidades laborales y las presiones que no coinciden con sus conocimientos y habilidades, que comprueban su capacidad para afrontar el escenario (Leka & Griffiths, 2004).

Haciendo mención al objetivo específico 2 basado en describir el desempeño de los colaboradores, se presentó como resultado que los niveles alcanzados para las cualidades personales se tienen que el 53.3 % lo considera como deficiente, mientras que el 33.3 % lo interpreta como regular y el 13.3 % lo considera como eficiente, con ello se evidencia los problemas que existen en la entidad. Al describir a las habilidades profesionales se tiene que el 60.0 % lo analiza como deficiente, seguido del 26.7 % que lo analiza como regular y el 13.3 % lo analiza como eficiente, con ello podemos ver que la sobrecarga laboral no permite que los trabajadores realicen sus labores de manera adecuada. Para describir al canal de comunicación se tiene que el 63.3 % lo considera como deficiente, mientras que el 23.3 % lo analiza como regular y el 13.3 % lo evalúa como eficiente, con ello se puede decir que la entidad presenta problemas del canal de comunicación que utiliza y la entidad debe tomar medidas correctivas, para finalizar se tiene a la descripción del desempeño laboral, encontrando que el 53.3 % lo considera como deficiente, de ello se encuentra que el 33.3 % lo analiza como regular y el 13.3 % lo evalúa como eficiente, con ello se comenta que los colaboradores están pasando por dificultades en el desempeño de labores que realizan frente al trabajo remoto que realizan, lo mostrado en el estudio tiene una concordancia con los registrados por Medina (2017), en Chimbote con su estudio que se basa en el análisis del desempeño laboral en una entidad pública de la ciudad, para ello se basó en el análisis del estudio no experimental, aplicando la

técnica de la encuesta, bajo su instrumento el cuestionario, lo que le permitió concluir: Se evidencio que el 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa evidenció un bajo desempeño laboral, el 17% reveló un mediano desempeño laboral y para el restante 2% apenas un alto desempeño laboral, con lo que se revela los problemas que presenta la entidad con su personal y es necesario que se tomen medidas correctivas para que se puedan superar los problemas que se registran en la entidad. Con lo manifestado se puede decir que la entidad espera que los trabajadores presenten el desempeño esperado, pero deben establecer estrategias que ayuden a fortalecer el desempeño que presentan, reforzado por lo expuesto por Campbell (1993), al concretar el desempeño, lo enlaza con las habilidades, señalando que al volumen en que el trabajador mejora sus competencias, su desempeño general se optimizará. Para este escritor, las competencias son actitudes y habilidades claras que el personaje contribuye en un proceso para la ejecución de sus deberes de manera eficaz y satisfactoria.

Haciendo mención al objetivo específico 3 basado en establecer de qué manera se relaciona el cansancio emocional con el desempeño de los colaboradores, se presentó como resultado que se calculó un valor de relación de -0.554, interpretado como negativa entre el cansancio emocional con el desempeño de los colaboradores, dando a conocer que cuando se presenta un mayor cansancio emocional en las actividades que realizan los colaboradores se puede evidenciar que su desempeño disminuye, afectando de manera negativa a su actividad, por otro lado, se tiene una sig. = 0.001, situada por debajo del 0.01, con ello se tiene que es significativa, aceptando la hipótesis de estudio y contradice la nula, con ello se puede comentar que las acciones que realice la entidad para mejorar los niveles de cansancio emocional en los colaboradores, será beneficioso en el desempeño que puedan presentar, dando a conocer que a menor cansancio emocional se tiene un mejor desempeño y cuando se presenta un mayor nivel de cansancio emocional se tiene un menor desempeño en los colaboradores, lo mostrado en el estudio tiene una concordancia con los registrado por Rupay (2018), en Lima, se encargó de realizar un estudio que se asocia con el estrés laboral y como se vincula con los problemas psicosociales en

una empresa, para ello se basó en el análisis del estudio no experimental, aplicando la técnica de la encuesta, bajo su instrumento el cuestionario, lo que le permitió concluir: Los efectos del estudio consienten aceptar la hipótesis del estudio, es decir que existe evidencia para confirmar que existe vinculación ($p < 0.05$) entre todos los elementos de niveles de estrés laboral y todas las dimensiones de riesgos psicosociales en el trabajo, afirmando que el estrés es un factor que se encuentra presente en la empresa y los problemas que genera en el rendimiento que pueda presentar los trabajadores. Con ello se puede decir que la parte emocional del trabajador juega un papel importante en el desempeño que pueda presentar y es importante que la entidad realice o genere un entorno donde se pueda realizar de la mejor manera, además se tiene que el Cansancio emocional se refiere al esfuerzo corporal y la fatiga emocional que podría ser el resultado de las interacciones constantes que los temas tienen con cada uno de ellos. Es el aspecto esencial del síndrome y se diagnostica porque el personaje se siente agotado en su lugar de trabajo después de haber utilizado todos sus recursos emocionales, que pueden ser las capacidades y habilidades que el individuo utiliza para despejar la presión que le provoca un problema.

Haciendo mención al objetivo específico 4 basado en estudiar de qué manera se relaciona la despersonalización con el desempeño de los colaboradores, se presentó como resultado que se calculó un valor de relación de -0.510, interpretado como negativa entre la despersonalización con el desempeño de los colaboradores, dando a conocer que cuando se presenta una mayor despersonalización en las actividades que realizan los colaboradores se puede evidenciar que su desempeño disminuye, afectando de manera negativa a su actividad, por otro lado, se tiene una sig. = 0.001, situada por debajo del 0.01, con ello se tiene que es significativa, aceptando la hipótesis de estudio y contradice la nula, con ello se puede comentar que las acciones que realice la entidad para mejorar los niveles de despersonalización en los colaboradores, será beneficioso en el desempeño que puedan presentar, dando a conocer que a menor despersonalización se tiene un mejor desempeño y cuando se presenta un mayor nivel de despersonalización se tiene un menor desempeño en los colaboradores, lo mostrado en el estudio tiene una concordancia con los registrado por Hidruogo y

Pucce (2016), en Pimentel estuvieron a cargo del estudio relacionado al análisis del rendimiento que presenta el personal en vinculación con su desempeño, para para ello se basó en el análisis del estudio no experimental, aplicando la técnica de la encuesta, bajo su instrumento el cuestionario, lo que le permitió concluir: Puede haber una relación entre el desempeño general y el desempeño general del trabajo, porque para los empleados su desempeño general es adecuado; Sin embargo, esto debe complementarse con un enfoque de evaluación del desempeño general que cumpla con las expectativas del gerente y al mismo tiempo refuerce los factores que socavan el desempeño. Con ello queda expuesto los problemas que afronta la entidad con su personal, por los niveles alcanzados en su percepción. Con ello se puede decir que el personal que se encuentra involucrado con su trabajo presenta resultados esperados y cuando presenta problemas emocionales personales o laborales afectan drásticamente al rendimiento que puedan presentar, por otro lado, puede ser el resultado de un accidente, un abuso, una catástrofe natural que el hombre o la mujer afectados haya descubierto. Se caracteriza por el hecho de que la persona tiene una creencia distorsionada de su cuerpo, piensa que está en un sueño y que se está viendo a sí misma. Además, es un síntoma de otros problemas, que consisten en trastorno de estrés postraumático, trastorno de pánico, algunos estados depresivos y algunas manifestaciones de epilepsia, para la mayoría de las personas esos signos y síntomas son moderados y cierran en poco tiempo, sin embargo, para otros, el trastorno dura más tiempo, desfavorablemente, cada día se repite.

Haciendo mención al objetivo específico 5 basado en establecer de qué manera se relaciona la realización personal con el desempeño de los colaboradores, se presentó como resultado que se calculó un valor de relación de -0.564, interpretado como negativa entre la realización personal con el desempeño de los colaboradores, dando a conocer que cuando se presenta una mayor realización personal en las actividades que realizan los colaboradores se puede evidenciar que su desempeño disminuye, afectando de manera negativa a su actividad, por otro lado, se tiene una sig. = 0.001, situada por debajo del 0.01, con ello se tiene que es significativa, aceptando la hipótesis de estudio y contradice la nula, con

ello se puede comentar que las acciones que realice la entidad para mejorar los niveles de realización personal en los colaboradores, será beneficioso en el desempeño que puedan presentar, dando a conocer que a menor realización personal se tiene un mejor desempeño y cuando se presenta un mayor nivel de despersonalización se tiene un menor desempeño en los colaboradores, lo mostrado en el estudio tiene una concordancia con los registrado por Muguruza (2018), en huacho, desarrolló un estudio que se vincula con el estrés laboral y el clima en el trabajo de una empresa privada, para ello se basó en el análisis del estudio no experimental, aplicando la técnica de la encuesta, bajo su instrumento el cuestionario, lo que le permitió concluir: Un signo asintótico. (bilateral) de 0.044, que es mucho menor que 0.05, aceptando la hipótesis alternativa, donde los factores ambientales inciden en el clima organizacional, con una vinculación maravillosa mediana de 70.1%, entre la medición de elementos ambientales y la variable clima organizacional. Los elementos ambientales son vitales en cualquier emprendimiento teniendo en cuenta el hecho de que esto aumentará o restringirá las alternativas para que la alta gerencia obtenga metas, afecte de manera definitiva o negativa las técnicas, la estructura y los miembros de la familia humana, lo que genera un entorno de trabajo estable o tensión con mal efecto. Con ello se puede comentar que los profesionales buscan desarrollar su capacidad profesional y es la entidad quien debe ayudarlos a conseguirlos, brindándoles charlas motivacionales y capacitaciones relacionado a las funciones que realiza en su área.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El funciona al objetivo general se alcanzó una relación negativa y significativa ($Rho = -0.568$; sig. = 0.001) entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores dando a conocer que cuando se presenta un mayor estrés en las actividades que realizan los colaboradores se puede evidenciar que su desempeño disminuye, además se puede aceptar la hipótesis de estudio y contradice la nula, con ello se puede comentar que las acciones que realice la entidad para mejorar los niveles de estrés en los colaboradores, será beneficioso en el desempeño que puedan presentar, dando a conocer que a menor estrés se tiene un mejor desempeño y cuando se presenta un mayor nivel de estrés se tiene un menor desempeño en los colaboradores.

Segunda: En lo relacionado al objetivo específico 1 se evidenció que el estrés laboral de los colaboradores, presenta que el 10.0 % lo percibe como bajo, así también se registró que el 26.7 % lo considera como regular y finaliza con el 63.3 % que lo evalúa como alto, con ello la entidad debe aplicar estrategias que ayuden a reducir estos índices mostrados, además se tiene que el estrés es un factor que se encuentra presente en toda entidad y es labor de la gerencia con el jefe de personal luchar por minimizar estos índices para que los trabajadores se sientan cómodos en el trabajo y su desempeño será el que se requiere en la entidad.

Tercera: En lo relacionado al objetivo específico 2 se analizó que el desempeño de los colaboradores, mostrando que el 53.3 % lo considera como deficiente, de ello se encuentra que el 33.3 % lo analiza como regular y el 13.3 % lo evalúa como eficiente, con ello se comenta que los colaboradores están pasando por dificultades en el desempeño de labores que realizan frente al trabajo remoto que realizan.

Cuarta: En lo relacionado al objetivo específico 3 se alcanzó una relación negativa y significativa ($Rho = -0.554$; sig. = 0.001) entre el cansancio emocional con el desempeño de los colaboradores, dando a conocer que cuando se presenta un mayor cansancio emocional en las

actividades que realizan los colaboradores se puede evidenciar que su desempeño disminuye, afectando de manera negativa a su actividad, con ello se puede comentar que las acciones que realice la entidad para mejorar los niveles de cansancio emocional en los colaboradores, será beneficioso en el desempeño que puedan presentar, dando a conocer que a menor cansancio emocional se tiene un mejor desempeño y cuando se presenta un mayor nivel de cansancio emocional se tiene un menor desempeño en los colaboradores.

Quinta: En lo relacionado al objetivo específico 4 se alcanzó una relación negativa y significativa ($Rho = -0.510$; sig. = 0.001) entre la despersonalización con el desempeño de los colaboradores, dando a conocer que cuando se presenta una mayor despersonalización en las actividades que realizan los colaboradores se puede evidenciar que su desempeño disminuye, afectando de manera negativa a su actividad, con ello se puede comentar que las acciones que realice la entidad para mejorar los niveles de despersonalización en los colaboradores, será beneficioso en el desempeño que puedan presentar, dando a conocer que a menor despersonalización se tiene un mejor desempeño y cuando se presenta un mayor nivel de despersonalización se tiene un menor desempeño en los colaboradores.

Sexta: En lo relacionado al objetivo específico 5 se alcanzó una relación negativa y significativa ($Rho = -0.564$; sig. = 0.001) entre la realización personal con el desempeño de los colaboradores, dando a conocer que cuando se presenta una mayor realización personal en las actividades que realizan los colaboradores se puede evidenciar que su desempeño disminuye, afectando de manera negativa a su actividad, con ello se puede comentar que las acciones que realice la entidad para mejorar los niveles de realización personal en los colaboradores, será beneficioso en el desempeño que puedan presentar, dando a conocer que a menor realización personal se tiene un mejor desempeño y cuando se presenta un mayor nivel de despersonalización se tiene un menor desempeño en los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: De acuerdo a la conclusión general se sugiere al administrador de la entidad implementar talleres que ayuden a reducir los índices de estrés que se generan en los trabajadores ocasionados por el trabajo que realizan y les ayude a fortalecer el desempeño que presentan a la hora de realizar sus actividades cotidianas.

Segunda: De acuerdo a la conclusión específica 1 se sugiere al jefe de personal aplicar test mensuales relacionados al estrés laboral para conocer el grado de estrés que se presenta en cada trabajador y establecer medidas que ayuden a reducir las cifras que se presenten.

Tercera: De acuerdo a la conclusión específica 2 se sugiere a los trabajadores participar en capacitaciones internas y externas de la entidad para que les ayude a fortalecer el desempeño que presentan en sus actividades que realizan, logrando mejorar su capacidad profesional.

Cuarta: De acuerdo a la conclusión específica 3 se sugiere a los jefes de cada área buscar un trato cordial con el personal que tiene a su cargo para contribuir al trato del personal y se logre tener motivado al personal para que puede tener un mejor desempeño en su trabajo.

Quinta: De acuerdo a la conclusión específica 4 se sugiere a los trabajadores solicitar talleres motivacionales porque ello favorece a reducir los índices que se presenta en la entidad y fortalece el desempeño que puedan presentar.

Sexta: De acuerdo a la conclusión específica 5 se sugiere a los futuros investigadores seguir trabajando con estudios que se relacionen con estrés y como afecta al desempeño para que las entidades que se analizan conozcan cómo se presentan estas variables y las medidas correctivas que pueden implementar.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. ISBN: 980-07-8529-9. Sexta Edición.
- Campbell P. (1993). *A theory of performance*. New York: Employee Selection.
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma edición. McGraw Hill Interamericana. 2004.
- Earley A., y Shalley C. (1991). *Teoría de la Motivación - Cognitiva*.
- França, A. y Rodrigues L. (2005). *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas.
- García, A. (2016). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa textil del valle— octubre de 2016*. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/110/1/GARCIA%20ROSPIGLIOSI%20ALEXANDER%20ULISES%20-%20ESTRES%20LABORAL%20DESEMPEÑO%20DE%20TRABAJADORES%20TEXT%20%20.pdf>
- García G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo*. UNICAWA. Obtenido de UNICAWA.
- Giraldo, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en la municipalidad provincial de Trujillo* (Tesis de pre grado). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, A. y Salido, G. (2013). *Diseño de un proyecto de investigación básico*. ISSN 1135-870-X. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/72045213.pdf>

Hernández, A., Ortega, R., Reidl, L. (2012). *Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. En-claves del Pensamiento, vol. VI, núm. 11, enero, 2018.* Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=141125357007>

Hidrugo, J. y Pucce, D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel.* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2285/Tesis%20de%20Hidrugo%20V%20E1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf;jsessionid=BD7C55D8E9306D2A7A4EAA3DDFE77A36?sequence=1>

Leka, S., & Griffiths, A. (2004). *Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales.* La organización del trabajo y el estrés: Serie protección de la salud de los trabajadores

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *Inventario de Maslach Burnout. Edición de Investigación Palo Alto, CA: consultoría Psicólogos Prensa.*

Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017.* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montejo. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*

Muguruza, J. (2018). *El Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles santa rosa Sac-Mallay 2017.* (Tesis de pre grado). Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1856/TFCE-03-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Norflok, D. (2000). El estrés del ejecutivo. Cómo reconocer el estrés y utilizarlo en beneficio propio. EDIC. Mérida, Venezuela.
- Palmar R., Valero U., y Jhoan M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes.
- Peiro, J. (2009). *Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis de riesgos psicosociales*. Lección magistral, (págs. 2 - 8). España.
- Pintado, E. (2011). Comportamiento organizacional: Gerenciarían y Liderazgo conductivo del talento humano (Tercera ed.). Lima - Perú: Negocios Arco Iris S.R.L.
- Portero, S. y Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Revista científica Scielo. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692015000300543&script=sci_arttext&tIng=es
- Peña, C., Ramírez, J. y Castro, F. (2012). Infarto agudo del miocardio por estrés laboral. Revista científica Scielo. ISSN 1409-0015. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152012000200012
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú* (Tesis de maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1694/Quichca_tg.pdf;jsessionid=707D744965DE5E0C8575B9B56AE8F585?sequence=1

- Ramírez, T. (2018). *Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una universidad pública del estado de México*. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Robbins, S. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1919/Tesis%20de%20Licenciatura%20en%20Psicolog%C3%ADa%20%28Sa%C3%BAI%20Rupay%20Huarcaya%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport. 978-612-46842-2-7
- Sum, M. (2015). *(Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)* (Tesis de pre grado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4a ed.). México: Limusa. ISBN: 9681858727
- Travis CJ y Cooper CL (1997). *Profesor bajo presión. Estrés en la profesión docente*. Londres: Routledge.
- Valderrama, S. (2012). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. (2a ed.). Perú: San Marcos. ISBN: 978-9972-34-289-9
- Vidal, V. (2018). *Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de zaragoza*. (Tesis de doctorado). Recuperado de <https://zaguan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf>

Vives A. (2011). *The social responsibility of the company in America*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.

Walsh M., y Milner E. (2002). *The potencial of employee involvement in an established irish branch of multinational*. New York.

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

	variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
X	Estrés laboral	Maslach y Jackson (1981), síndrome de quejarse por el Trabajo bajo la presencia de tres síntomas relacionados a: cansancio emocional, despersonalización y realización personal (p. 48).	Se considera al nivel de cansancio físico y emocional analizado en el estudio mediante las dimensiones de cansancio emocional, seguido de la despersonalización, finalmente se tiene a la realización personal, analizado a través de un cuestionario.	Cansancio emocional	Sobrecarga laboral	ORDINAL
					Capacidad de atención	
					Repercusiones físicas	
				Despersonalización	Relaciones con los compañeros	
					Aporte a la institución	
					Empatía a los clientes	
				Realización personal	Cumplimiento de metas	
					Presión de la gerencia	
					Reconocimiento laboral	
Y	Desempeño laboral	En esta investigación para esta variable se toma en cuenta la teoría de Chiavenato (2005), expone que el desempeño es “El desempeño constituye la presencia del personal en instituciones, actuando el sujeto laboral en forma óptima en aras de una competencia	Se refiere a las acciones que realiza dentro de su jornada laboral, analizado en el estudio en las dimensiones de cualidades personales, habilidades profesionales y estrategias organizacionales, por medio de la aplicación de un cuestionario.	Cualidades Personales	Logro de actividades	ORDINAL
					Eficiencia	
					Efectividad	
					Atención	
				Habilidades Profesionales	Liderazgo	
					Sensato	
					Participación en equipo de trabajo	
				Estrategias organizacionales	Socialización	
					Técnicas profesionales	
Capacitación						

--	--

del trabajo.

		Participación en equipo de trabajo	
		Socialización en Valores organizacionales	

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL JUZGADO DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar el estrés laboral, en el marco de los estudios de pos grado en la Universidad Cesar Vallejo; sobre este particular, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la presente investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

N o	ÍTEMS	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Cansancio emocional						
1.	Siente que tienen demasiada carga laboral en tu actividad cotidiana.					
2.	Terminas tu jornada laboral agotado emocionalmente					
3.	En la entidad te ponen metas de atención mínimas diarias					
4.	Sientes presión por cumplir con la cantidad de usuarios atendidos diariamente.					
5.	Terminas tu jornada laboral agotada físicamente.					
6.	Sientes molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar tu jornada laboral.					
D2: Despersonalización		N	CN	AV	CS	S
7.	Durante tu jornada laboral tienes espacios para comunicarte con tus compañeros asuntos que no son de trabajo.					

8.	Por la carga laboral, contestas de mala manera a tus compañeros.					
9.	Consideras que eres un elemento fundamental para la entidad.					
10.	La entidad valora el esfuerzo que realizas en tus actividades cotidianas.					
11.	Controlas tus emociones ante usuarios que contestan de mala manera.					
12.	Has reaccionado de mala manera a los clientes.					
D3: Realización personal		N	CN	AV	CS	S
13.	Te sientes frustrado por las metas que te pone la entidad.					
14.	El cumplimiento de meta influye en tu renovación de contrato.					
15.	Te sientes presionado por el gerente, con el cumplimiento de metas.					
16.	Cuando atiendes a pocos clientes te sientes frustrado.					
17.	Te motiva cumplir con las metas de la entidad por los reconocimientos que realiza.					
18.	Cuando se acerca el fin de mes y no podrás cumplir con la mete, sientes impotencia.					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL JUZGADO DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2020.

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar el desempeño laboral, en el marco de los estudios de pos grado en la Universidad Cesar Vallejo; sobre este particular, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la presente investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

N o	ÍTEMS	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Cualidades Personales						
1.	Considera usted que los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus objetivos en el trabajo.					
2.	Considera usted que se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de su Institución					
3.	Considera usted que la Institución Identifica aquellas capacidades del personal (conocimientos y comportamientos requeridos) que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo.					
4.	Considera usted que los trabajadores realizan su trabajo sin ayuda.					
5.	Considera usted que existe trabajo en equipo por parte de los compañeros del área.					
6.	Los trabajadores utilizan los recursos que les brinda la institución de manera eficiente en el desarrollo de sus actividades.					
7.	Considera que usted suele anticiparse a los					

	cambios.					
8.	Considera que todos los trabajadores tienen un desempeño óptimo.					
9.	Considera usted que desarrolla actividades para el logro de los objetivos.					
D2: Habilidades Profesionales		N	CN	AV	CS	S
10.	Se organizan talleres con el fin de ampliar el conocimiento, y hacerlo más significativo para el beneficio de la institución					
11.	Utilizan las herramientas tecnológicas para el logro del cambio del ambiente organizacional.					
12.	Considera usted que los trabajadores Poseen conocimientos básicos de recursos tecnológicos.					
13.	Considera usted que desarrolla sus capacidades en las labores que realiza.					
14.	Considera usted que tiene participación activa en el logro de objetivos.					
15.	Considera que está capacitado para las labores que realiza.					
16.	Propone alternativas de solución ante la presencia de algún inconveniente en el trabajo.					
17.	Se siente identificado con su entidad.					
D3: Estrategias organizacionales		N	CN	AV	CS	S
18.	Mantiene una actitud positiva con los cambios en el servicio de atención documental.					
19.	Considera usted que las capacitaciones que le proporciona su institución mejoran su trabajo.					
20.	Replantea su formación profesional en función de los cambios de la organización.					
21.	La institución organiza mesas de trabajo para aprender acerca de determinados aspectos innovadores de la organización.					

22.	Promueve acciones conjuntas para lograr un entorno laboral agradable.					
23.	Los trabajadores aportan lo mejor de sí para el logro de los objetivos de la entidad.					
24.	Cumplen su labor en concordancia con los cambios institucionales.					
25.	Se plantean los valores institucionales de acorde con la realidad de la entidad.					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

Anexo 03: Validez y confiabilidad de instrumentos

TÍTULO DE LA TESIS: Estrés laboral y desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable X: Estrés Laboral	Cansancio emocional	Sobrecarga laboral	1. Siente que tienen demasiada carga laboral en tu actividad cotidiana.						X		X		X		X		
			2. Terminas tu jornada laboral agotado emocionalmente						X		X		X		X		
		Capacidad de atención	3. En la entidad te ponen metas de atención mínimas diarias						X		X		X		X		
			4. Sientes presión por cumplir con la cantidad de usuarios atendidos diariamente.						X		X		X		X		
		Repercusiones físicas	5. Terminas tu jornada laboral agotada físicamente.						X		X		X		X		
			6. Sientes molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar tu jornada laboral.						X		X		X		X		
	Despersonalización	Relaciones con los compañeros	7. Durante tu jornada laboral tienes espacios para comunicarte con tus compañeros asuntos que no son de trabajo.						X		X		X		X		
			8. Por la carga laboral, contestas de mala manera a tus compañeros.						X		X		X		X		
		Aporte a la institución	9. Consideras que eres un elemento fundamental para la entidad.						X		X		X		X		
			10. En la entidad valora el esfuerzo que realizas en tus actividades cotidianas.						X		X		X		X		
		Empatía a los clientes	11. Controlas tus emociones ante usuarios que contestan de mala manera.						X		X		X		X		
			12. Has reaccionado de mala manera a los clientes.						X		X		X		X		

		Realización personal	Cumplimiento de metas	13. Te sientes frustrado por las metas que te pone la entidad.						X		X		X		X			
						14. El cumplimiento de meta influye en tu renovación de contrato.						X		X		X		X	
			Presión de la gerencia		15. Te sientes presionado por el gerente, con el cumplimiento de metas.						X		X		X		X		
							16. Cuando atiendes a pocos clientes te sientes frustrado.						X		X		X		X
			Reconocimiento laboral		17. Te motiva cumplir con las metas de la entidad por los reconocimientos que realiza.						X		X		X		X		
							18. Cuando se acerca el fin de mes y no podrás cumplir con la mete, sientes impotencia.						X		X		X		X
Variable Y: Desempeño laboral	Cualidades Personales	Logro de actividades		1. Considera usted que los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus objetivos en el trabajo.						X		X		X		X			
						2. Considera usted que se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de su Institución.						X		X		X		X	
		Eficiencia		3. Considera usted que la Institución Identifica aquellas capacidades del personal (conocimientos y comportamientos requeridos) que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo.							X		X		X		X		
						4. Considera usted que los trabajadores realizan su trabajo sin ayuda.						X		X		X		X	
		Efectividad		5. Considera usted que existe trabajo en equipo por parte de los compañeros del área.							X		X		X		X		
						6. Los trabajadores utilizan los recursos que les brinda la institución de manera eficiente en el desarrollo de sus actividades.						X		X		X		X	
		Atención		7. Considera que usted suele anticiparse a los cambios.							X		X		X		X		
						8. Considera que todos los trabajadores tienen un desempeño óptimo.					X		X		X		X		
						9. Considera usted que desarrolla actividades para el logro de los objetivos.					X		X		X		X		
	Habilidades	Liderazgo		10. Se organizan talleres con el fin de ampliar el						X		X		X		X			

Profesionales	Sensato	conocimiento, y hacerlo más significativo para el beneficio de la institución.																		
		11. Utilizan las herramientas tecnológicas para el logro del cambio del ambiente organizacional.							X		X		X		X					
		12. Considera usted que los trabajadores Poseen conocimientos básicos de recursos tecnológicos.							X		X		X		X					
		13. Considera usted que desarrolla sus capacidades en las labores que realiza.							X		X		X		X					
		Participación en equipo de trabajo	14. Considera usted que tiene participación activa en el logro de objetivos.							X		X		X		X				
			15. Considera que está capacitado para las labores que realiza.							X		X		X		X				
		Socialización	16. Propone alternativas de solución ante la presencia de algún inconveniente en el trabajo.							X		X		X		X				
	17. Se siente identificado con su entidad.								X		X		X		X					
	Estrategias organizacionales	Técnicas profesionales	18. Mantiene una actitud positiva con los cambios en el servicio de atención documental.								X		X		X					
			19. Considera usted que las capacitaciones que le proporciona su institución mejoran su trabajo.								X		X		X					
		Capacitación	20. Replantea su formación profesional en función de los cambios de la organización.									X		X		X				
			21. La institución organiza mesas de trabajo para aprender acerca de determinados aspectos innovadores de la organización.									X		X		X				
		Participación en equipo de trabajo	22. Promueve acciones conjuntas para lograr un entorno laboral agradable.									X		X		X				
			23. Los trabajadores aportan lo mejor de sí para el logro de los objetivos de la entidad.									X		X		X				
		Socialización en Valores organizacionales	24. Cumplen su labor en concordancia con los cambios institucionales.									X		X		X				
			25. Se plantean los valores institucionales de acorde con la realidad de la entidad.									X		X		X				

		organizaciones	25. Se plantean los valores institucionales de acorde con la realidad de la entidad.						x		x		x		x	
--	--	----------------	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere



Monica Benito Jorjani
Maestro en Gestión Pública
CLAD - 17298

Post firma

DNI 47063869

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de estrés laboral y desempeño laboral

OBJETIVO: Obtener información válida y confiable de Cuestionario de estrés laboral y desempeño laboral

DIRIGIDO A: Trabajadores de la entidad

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Montañez Benito Jorge Raúl

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en Gestión Pública


.....
Montañez Benito Jorge Raúl
Maestro en Gestión Pública
CLAD - 17298

Post firma
DNI 47063869

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

TÍTULO DE LA TESIS:

Estrés laboral y desempeño de los colaboradores en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable X: Estrés Laboral	Cansancio emocional	Sobrecarga laboral	1. Siente que tienen demasiada carga laboral en tu actividad cotidiana.						X		X		X		X		
			2. Terminas tu jornada laboral agotado emocionalmente						X		X		X		X		
		Capacidad de atención	3. En la entidad te ponen metas de atención mínimas diarias						X		X		X		X		
			4. Sientes presión por cumplir con la cantidad de usuarios atendidos diariamente.						X		X		X		X		
		Repercusiones físicas	5. Terminas tu jornada laboral agotada físicamente.						X		X		X		X		
			6. Sientes molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar tu jornada laboral.						X		X		X		X		
	Despersonalización	Relaciones con los compañeros	7. Durante tu jornada laboral tienes espacios para comunicarte con tus compañeros asuntos que no son de trabajo.						X		X		X		X		
			8. Por la carga laboral, contestas de mala manera a tus compañeros.						X		X		X		X		
		Aporte a la institución	9. Consideras que eres un elemento fundamental para la entidad.						X		X		X		X		
			10. En la entidad valora el esfuerzo que realizas en tus actividades cotidianas.						X		X		X		X		
		Empatía a los clientes	11. Controlas tus emociones ante usuarios que contestan de mala manera.						X		X		X		X		

			12. Has reaccionado de mala manera a los clientes.						X		X		X		X			
	Realización personal	Cumplimiento de metas	13. Te sientes frustrado por las metas que te pone la entidad.						X		X		X		X			
			14. El cumplimiento de meta influye en tu renovación de contrato.						X		X		X		X			
		Presión de la gerencia	15. Te sientes presionado por el gerente, con el cumplimiento de metas.						X		X		X		X			
			16. Cuando atiendes a pocos clientes te sientes frustrado.						X		X		X		X			
		Reconocimiento laboral	17. Te motiva cumplir con las metas de la entidad por los reconocimientos que realiza.						X		X		X		X			
			18. Cuando se acerca el fin de mes y no podrás cumplir con la mete, sientes impotencia.						X		X		X		X			
Variable Y: Desempeño laboral	Cualidades Personales	Logro de actividades	1. Considera usted que los trabajadores se esfuerzan por cumplir sus objetivos en el trabajo.						X		X		X		X			
			2. Considera usted que se evalúa regularmente el trabajo y predisposición de las personas de su Institución.						X		X		X		X			
		Eficiencia	3. Considera usted que la Institución Identifica aquellas capacidades del personal (conocimientos y comportamientos requeridos) que son imprescindibles para el desarrollo del trabajo.							X		X		X		X		
			4. Considera usted que los trabajadores realizan su trabajo sin ayuda.							X		X		X		X		
		Efectividad	5. Considera usted que existe trabajo en equipo por parte de los compañeros del área.							X		X		X		X		
			6. Los trabajadores utilizan los recursos que les brinda la institución de manera eficiente en el desarrollo de sus actividades.							X		X		X		X		
		Atención	7. Considera que usted suele anticiparse a los cambios.							X		X		X		X		
			8. Considera que todos los trabajadores tienen un desempeño óptimo.							X		X		X		X		
			9. Considera usted que desarrolla actividades							X		X		X		X		

			para el logro de los objetivos.														
Habilidades Profesionales	Liderazgo	10. Se organizan talleres con el fin de ampliar el conocimiento, y hacerlo más significativo para el beneficio de la institución.							X		X		X		X		
		11. Utilizan las herramientas tecnológicas para el logro del cambio del ambiente organizacional.							X		X		X		X		
	Sensato	12. Considera usted que los trabajadores Poseen conocimientos básicos de recursos tecnológicos.							X		X		X		X		
		13. Considera usted que desarrolla sus capacidades en las labores que realiza.							X		X		X		X		
	Participación en equipo de trabajo	14. Considera usted que tiene participación activa en el logro de objetivos.							X		X		X		X		
		15. Considera que está capacitado para las labores que realiza.							X		X		X		X		
	Socialización	16. Propone alternativas de solución ante la presencia de algún inconveniente en el trabajo.							X		X		X		X		
		17. Se siente identificado con su entidad.							X		X		X		X		
Estrategias organizacionales	Técnicas profesionales	18. Mantiene una actitud positiva con los cambios en el servicio de atención documental.							X		X		X		X		
		19. Considera usted que las capacitaciones que le proporciona su institución mejoran su trabajo.							X		X		X		X		
	Capacitación	20. Replantea su formación profesional en función de los cambios de la organización.							X		X		X		X		
		21. La institución organiza mesas de trabajo para aprender acerca de determinados aspectos innovadores de la organización.							X		X		X		X		
	Participación en equipo de trabajo	22. Promueve acciones conjuntas para lograr un entorno laboral agradable.							X		X		X		X		
		23. Los trabajadores aportan lo mejor de sí para el logro de los objetivos de la entidad.							X		X		X		X		
	Socialización en Valores	24. Cumplen su labor en concordancia con los cambios institucionales.							X		X		X		X		

		organizaciones	25. Se plantean los valores institucionales de acorde con la realidad de la entidad.							x		x		x		x	
--	--	----------------	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere



Mg. Elvis Jerson Pente Quiñones
 Asesor - Consultor
 Estadística y Metodología de la Investigación

Post firma
 DNI 44199834

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de estrés laboral y desempeño laboral

OBJETIVO: Obtener información válida y confiable de Cuestionario de estrés laboral y desempeño laboral

DIRIGIDO A: Trabajadores de la entidad

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ponte Quiñones Elvis Jerson

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública



Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
Asesor - Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

Post firma
DNI 44199834

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ESTRÉS LABORAL: MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																			
SUJETOS	PREGUNTAS																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	3	2	2	3	3	1	2	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	43
2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	46
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	64
4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	68
5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	63
6	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	63
7	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	63
8	4	3	4	5	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	62
9	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	57
10	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	63
11	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	63
12	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	59
13	3	3	4	3	4	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	50
14	3	3	2	3	1	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	46
15	2	4	1	4	3	1	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	54
VARIANZA	0.4	0.2	1.0	0.6	0.6	0.8	1.2	0.7	0.9	0.3	1.1	0.7	0.2	0.6	0.4	0.3	0.2	0.2	58.0
TOTAL	10.4																		0.869
																			0.869

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\left\{ \begin{array}{l} S_i^2 \text{ es la varianza del ítem (i)} \\ S_t^2 \text{ es la varianza de los valores totales observados} \\ \text{"k" es el número de preguntas o ítems} \end{array} \right.$

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL: MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH

SUJETOS	PREGUNTAS																												TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	2	3	4	2	3	1	2	3	2	1	2	3	4	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	74
2	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	91
3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	90
4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	88
5	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	88
6	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	3	2	4	3	95
7	4	2	3	4	3	2	2	3	4	2	4	2	3	4	2	2	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	84
8	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	84
9	4	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	58
10	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	56
11	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	61
12	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	64
13	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	5	3	68	
14	2	4	2	1	3	2	4	2	3	2	2	3	1	3	4	3	3	3	2	3	1	3	1	3	1	3	3	2	69
15	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	58
VARIANZA	0.8	1.2	0.8	1.3	0.5	1.0	0.8	0.8	0.4	0.6	0.6	0.7	0.9	0.7	1.0	1.0	0.6	0.5	0.9	0.4	0.8	0.5	0.8	0.9	0.6	0.5	0.7	0.5	181.5
TOTAL	20.9																												0.918
																													0.918

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem (i)
- S_e^2 es la varianza de los valores totales observados
- "k" es el número de preguntas o ítems

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_e^2} \right]$$

Anexo 04: Cálculo del tamaño de la muestra

A continuación, se presenta el sustento del cálculo de la muestra que se trabajó en el desarrollo del estudio, fundamentando lo siguiente.

Fórmula para hallar la muestra:	
$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$	
N= Tamaño de la población.	30 trabajadores (población)
Z= Nivel deseado de confianza.	95% [1.96]
P= Porcentaje estimado de la muestra.	50% [0.5]
Q= Porcentaje estimado de la muestra.	50% [0.5]
E= Error máximo aceptable.	6% [0.06]
<p>Aplicación de la fórmula: $n = \frac{30 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(30 - 1) \times 0.06^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 28$</p> <p>Al aplicar la fórmula para el cálculo de la muestra se obtuvo a 28 trabajadores que conformarían la muestra, que siendo casi el total de la población por esos motivos se optó por tomar a todos los trabajadores como muestra, por ser un numero alcanzable para la investigadora, aplicando el muestreo no probabilístico y excluyendo del estudio el cálculo de la muestra mediante una formula estadística.</p> <p>Lo que se muestra es el fundamenta del tamaño de la muestra.</p>	

Anexo 05: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación



Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Santa
Oficina de Asesoría Legal

"Año de la Universalización de la Salud"

Chimbote, 30 de Noviembre del 2020

OFICIO N° 000073-2020-AL-CSJSA-PJ



Firmado digitalmente por OSCAR
OBEZO Oscar Rodolfo FALU
20155981216 soft
Asesor (E) de Corte
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.11.2020 10:10:38 -05:00

Sr(a).
MAX DANNY ANDRE CARRASCO RUFASTO
Gerente de Administración Distrital

Presente. -

Asunto : SOLICITA APLICAR ENCUESTA MILUSKA LOMPARTE JACINTO.

Por disposición del Presidente de la Corte Superior de Justicia del Santa, tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de **REMITIR** el documento de la referencia, de fecha 1 de noviembre de 2020, emitido por el Mg. Jorge Vargas LLumpo, coordinador de investigación de la escuela de posgrado de La Universidad Cesar Vallejo, mediante el cual solicita autorización a favor de la estudiante LOMPARTE JACINTO MILUSKA GIOVANA, para la aplicación de encuestas, entrevistas necesarias para el desarrollo de su tesis.

En tal sentido, se autoriza a la estudiante Lomparte Jacinto Miluska Giovana, para la aplicación de los instrumentos necesarios en la modalidad virtual, para el desarrollo de su tesis del programa académico de Maestría del periodo 2020 - 2; por lo cual, se le deberá brindar las facilidades necesarias.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

OSCAR RODOLFO SOSA OBEZO
Asesor (E) de Corte
Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Santa

C.C. Universidad Cesar Vallejo

