

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“DESEMPEÑO LABORAL Y SU EFECTO EN LA CARGA LABORAL
DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA CORTE SUPERIOR DE
JUSTICIA - ICA, 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Gutiérrez Cuya, Faustino

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018 - 2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41978710

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Martel Carranza, Christian Paolo	Maestro en ciencias administrativas con mención en gestión pública	41905365	0000-0001-9272-3553
2	Laurencio León, Nisset Dayana	Maestro en gerencia pública	47456290	0000-0002-8796-9927
3	Papas Meza, Sabina	Maestro en gerencia pública	47647973	0000-0002-4054-215X

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **17:00 horas del día 12 del mes de noviembre del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

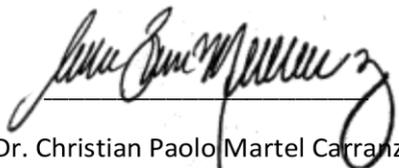
Dr. Christian Paolo Martel Carranza	(Presidente)
Mtra. Nisset Dayana Laurencio Leon	(Secretaria)
Mtra. Sabina Papas Meza	(Vocal)

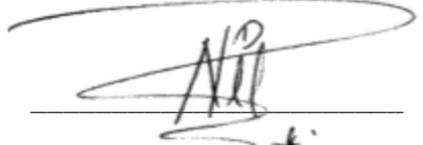
Nombrados mediante la Resolución N° 1418-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“DESEMPEÑO LABORAL Y SU EFECTO EN LA CARGA LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA - ICA, 2020”**, presentada por el (la) Bachiller, **GUTIERREZ CUYA, Faustino**; para optar el **título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **14 (Catorce)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **18:00 horas del día 12 del mes de noviembre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Christian Paolo Martel Carranza
PRESIDENTE


Mtra. Nisset Dayana Laurencio Leon
SECRETARIA


Mtra. Sabina Papas Meza
VOCAL

DEDICATORIA

La presente investigación en primer lugar es dedicada a Dios por el don de la vida y la salud; a mis padres, por todo el apoyo constante que me han dado durante estos años de formación educativa, ellos son el motivo e impulso principal de este logro académico, a mis queridos hermanos por la motivación continuo, de igual forma a toda mi linda familia que me impulsa día a día a ser mejor en cada etapa y paso que doy en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater, la Universidad de Huánuco por aceptar que forme parte de sus filas de profesionales, sus acogedoras aulas para mi formación académica profesional durante estos años de diversos aprendizajes. A todos los docentes por cada curso del Programa Académico Profesional de Administración de Empresas y así transmitir su apoyo y conocimiento para fortalecer mi formación profesional; De igual forma mi agradecimiento a mi Docente asesor de tesis, la Mtra. Diana Huerto Orizano y mis jurados que supieron orientarme durante todo el proceso de la elaboración y ejecución de la presente investigación.

Además, es apto reiterar mi agradecimiento a los servidores públicos en la Corte Superior de Justicia – Ica, que me brindaron toda la información pertinente para el desarrollo efectivo de la tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I.....	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción del Problema	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos.....	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.4. Objetivos específicos.....	16
1.5. Justificación de la Investigación.....	17
1.5.1. Justificación teórica	17
1.5.2. Justificación práctica	17
1.5.3. Justificación metodológica	17
1.6. Limitaciones de la investigación	17
1.5 Viabilidad de la investigación	18
CAPÍTULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes Internacionales	19
2.1.2. Antecedentes nacionales:	22
2.1.3. Antecedentes locales:	24
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Desempeño Laboral	27
2.2.2. Siete factores que afectan al rendimiento laboral	27
2.2.3. Gestión del desempeño Laboral	29
2.2.4. Métodos de evaluación de desempeño	30

2.2.5. Importancia de la evaluación del desempeño laboral.....	31
2.3. Dimensiones	32
2.4. Definiciones Conceptuales	41
2.5. Hipótesis	43
2.5.1. Hipótesis general.....	43
2.6. Hipótesis específicas	43
2.7. Variables.....	43
2.7.1. Variable Independiente	43
2.7.2. Variable dependiente	43
2.8. Operacionalización de Variables	44
CAPÍTULO III	45
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.1. Tipo de investigación	45
3.1.1. Enfoque.....	45
3.1.2. Alcance o nivel	45
3.1.3. Diseño	45
3.2. Donde:	46
3.3. Población y Muestra	46
3.3.1. Población	46
3.3.2. Muestra	47
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	48
3.6. Concentración de datos:	49
CAPÍTULO IV.....	50
4. RESULTADOS	50
4.1. Procesamiento de datos	50
4.2. Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis.....	69
CAPÍTULO V.....	72
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
5.1. Contrastación de los Resultados del trabajo de Investigación.....	72
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
ANEXOS.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Operacionalización de Variables.....	44
Tabla N° 2. Servidores administrativos del poder judicial de Ica	47
Tabla N° 3. ¿Cree que se desempeña de manera eficaz sus actividades dentro de su centro de labores?	50
Tabla N° 4. ¿Cree que es capaz de desarrollar sus actividades o las metas establecidas?	51
Tabla N° 5. ¿Su desempeño laboral optimo depende del volumen de recursos que tiene para la resolución de problemas?	53
Tabla N° 6. ¿Desarrolla sus actividades encomendadas en el periodo de tiempo más breve posible?	54
Tabla N° 7. ¿La cantidad de casos resueltos ya sean condenas o absoluciones son las adecuadas?	55
Tabla N° 8. ¿Cree que el tiempo dedicación a la resolución de expedientes es el adecuado?.....	56
Tabla N° 9. ¿Es capaz de interpretar las reacciones de una persona a primera impresión para evitar conflictos?.....	57
Tabla N° 10. ¿Tiene capacidad para resolver problemas de acuerdo al área en la que se desempeña?.....	58
Tabla N° 11. ¿Después de la atención a una persona siente un grado de bienestar al haber atendido una persona que lo necesitaba?.....	59
Tabla N° 12. ¿Al ingresar a este nuevo puesto de trabajo usted creyó que realizaba un buen trabajo?	60
Tabla N° 13. ¿Al ingresar a este nuevo puesto de trabajo recibió la capacitación correspondiente acerca de las funciones que debió cumplir?..	61
Tabla N° 14. ¿Cómo trabajador ha recibido capacitaciones o charlas de inserción para ocupar su nuevo puesto de trabajo?	62

Tabla N° 15. ¿Cómo trabajador cree que existe una excesiva carga de trabajo dentro de la institución?	63
Tabla N° 16. ¿Cree que la cantidad de expedientes resueltos podría mejorar de acuerdo a como se siente el trabajador dentro de su institución?	64
Tabla N° 17. ¿Cree usted que los plazos para la atención y resolución de expedientes es la correcta?	65
Tabla N° 18. ¿Cree que es suficiente con la cantidad de personas laborando dentro este establecimiento público?	66
Tabla N° 19. ¿Las personas que laboran dentro de esta institución tienen manejo de resolución de problemas en el instante?	67
Tabla N° 20. ¿Perciben que cumplen su rol de acuerdo a la ejecución de actividades que realizan?	68
Tabla N° 21. Desempeño laboral / Carga laboral	69
Tabla N° 22. Eficacia / Carga laboral	70
Tabla N° 23. Eficiencia / Carga laboral	70
Tabla N° 24. Capacidad de respuesta / Carga laboral.....	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. ¿Cree que se desempeña de manera eficaz sus actividades dentro de su centro de labores?	50
Gráfico N° 2. ¿Cree que es capaz de desarrollar sus actividades o las metas establecidas?	51
Gráfico N° 3. ¿Su desempeño laboral optimo depende del volumen de recursos que tiene para la resolución de problemas?.....	53
Gráfico N° 4. ¿Desarrolla sus actividades encomendadas en el periodo de tiempo más breve posible?	54
Gráfico N° 5. ¿La cantidad de casos resueltos ya sean condenas o absoluciones son las adecuadas?	55
Gráfico N° 6. ¿Cree que el tiempo dedicación a la resolución de expedientes es el adecuado?.....	56
Gráfico N° 7. ¿Es capaz de interpretar las reacciones de una persona a primera impresión para evitar conflictos?	57
Gráfico N° 8. ¿Tiene capacidad para resolver problemas de acuerdo al área en la que se desempeña?.....	58
Gráfico N° 9. ¿Después de la atención a una persona siente un grado de bienestar al haber atendido una persona que lo necesita necesitaba?	59
Gráfico N° 10. ¿Al ingresar a este nuevo puesto de trabajo usted creyó que realizaba un buen trabajo?	60
Gráfico N° 11. ¿Al ingresar a este nuevo puesto de trabajo recibió la capacitación correspondiente acerca de las funciones que debió cumplir?..	61
Gráfico N° 12. ¿Cómo trabajador ha recibido capacitaciones o charlas de inserción para ocupar su nuevo puesto de trabajo?	62
Gráfico N° 13. ¿Cómo trabajador cree que existe una excesiva carga de trabajo dentro de la institución?	63
Gráfico N° 14. ¿Cree que la cantidad de expedientes resueltos podría mejorar de acuerdo a como se siente el trabajador dentro de su institución?	64

Gráfico N° 15. ¿Cree usted que los plazos para la atención y resolución de expedientes es la correcta?	65
Gráfico N° 16. ¿Cree que es suficiente con la cantidad de personas laborando dentro este establecimiento público?	66
Gráfico N° 17. ¿Las personas que laboran dentro de esta institución tienen manejo de resolución de problemas en el instante?	67
Gráfico N° 18. ¿Perciben que cumplen su rol de acuerdo a la ejecución de actividades que realizan?	68

RESUMEN

La presente investigación, “DESEMPEÑO LABORAL Y SU EFECTO EN LA CARGA LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA - ICA, 2020”, el cual tuvo como principal objetivo establecer la relación que existe entre el desempeño laboral y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

La investigación utilizó una metodología de tipo de estudio aplicada, con un enfoque cuantitativo y su nivel de investigación fue descriptivo, cuenta con un diseño de investigación descriptivo correlacional. Como variables de estudio de esta investigación se utilizó al desempeño y la carga laboral, la se conformó por la totalidad de servidores administrativos del poder judicial de Ica y la muestra de estudio es representada por 96 servidores públicos.

La presente investigación concluye en lo siguiente, el desempeño laboral tiene una relación significativa con la carga laboral. Siendo para la Corte Superior de Justicia de Ica, un punto importante de evaluar para tomar ciertas decisiones con el fin de mejorar, expresado en la tabla 21 se aprecia que el coeficiente de correlación de Pearson resulta un valor de 0,922, el cual está ubicado en una valoración alta, expresado de manera diferente, cuanto mayor desempeño exista por parte del servidor público habrá mayor carga laboral.

Palabras claves: Desempeño, carga laboral, Servidores públicos.

ABSTRACT

The present research, "LABOR PERFORMANCE AND ITS EFFECT ON THE LABOR BURDEN OF PUBLIC SERVANTS IN THE SUPERIOR COURT OF JUSTICE - ICA, 2020", whose main objective was to establish the relationship between work performance and its effect on the workload of public servants in the Superior Court of Justice - Ica, 2020.

The research used an applied study type methodology, had a quantitative approach and its research level was descriptive, it has a correlational descriptive research design. As study variables of this research, performance and workload were used, it was made up of all the administrative servants of the Ica judicial power and the study sample is represented by 96 public servants.

The present investigation concluded that job performance is significantly related to workload. Being for the Superior Court of Justice of Ica, an important point to evaluate to make certain decisions in order to improve, as shown in table 21 where it is observed that the Pearson correlation coefficient has a value of 0.922 is within of a very high valuation, that is to say, the greater the performance of the public servant, the greater the workload.

Keywords: Performance, workload, public servants.

INTRODUCCIÓN

La investigación presente lleva como título, “DESEMPEÑO LABORAL Y SU EFECTO EN LA CARGA LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA - ICA, 2020”. Hasta la actualidad, fuimos testigos de importantes cambios dentro de la sociedad en la que convivimos, esto ha tenido un impacto importante en el trabajo y las relaciones laborales. El cambio del sistema productivo y del modelo de gestión, la presión competitiva, el progreso tecnológico y la globalización económica tienen efectos positivos y negativos en las relaciones interpersonales, lo que se traduce en un aumento de la carga laboral de los trabajadores. Debe cumplir con sus funciones y tiene la responsabilidad de utilizar las nuevas tecnologías y herramientas para la autoformación en un corto período de tiempo.

La investigación se elaboró de acuerdo con el reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco. La presente investigación tiene como finalidad el dar respuesta al problema general, el cual es ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020?, para ello se logró aplicar un instrumento de investigación referente a las variables de estudio. El método aplicado está diseñado para la investigación presente, y permite obtener información que se pueda comparar con la bibliografía requerida. El trabajo se divide en cuatro capítulos básicos:

En el capítulo I, se ahondará la problemática en la descripción del problema de investigación, donde hallaremos la variable de estudio, en conjunto con los objetivos, general y específicos, y se mencionarán limitaciones y viabilidades en la investigación. También se hallará la Justificación tanto teórica, práctica o metodológica, además las limitaciones y la viabilidad para ejecutar nuestro proyecto de investigación.

En el capítulo II, hallaremos el marco teórico empleando los antecedentes que estudian las variables, internacionales, nacionales y locales, también se encuentran las bases teóricas que sirvieron de soporte para nuestra investigación, las definiciones conceptuales, las variables de estudio y

finalmente su operacionalización.

En el capítulo III, se observa la metodología de la investigación, es de tipo aplicada, bajo un enfoque cuantitativo, se trabajó bajo un diseño descriptivo, para el análisis de datos se empleó diversas técnicas y métodos, 126 servidores públicos fueron parte de la población de estudio seleccionada y la muestra escogida fueron 93 servidores públicos a quienes va dirigido nuestra investigación.

El capítulo IV, mostrara resultados derivados por medio de encuestas aplicadas a los clientes de la empresa y representados por tablas y gráficos. Por consiguiente, estarán presentes las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

Hasta la actualidad pudimos ser testigos de cambios fundamentales en la sociedad en la que convivimos, esto de la mano con los temas del mundo del trabajo y relaciones laborales que se desarrollan a la vez. Los cambios que se dan en los sistemas de producción y modelos de negocio tienen una constante evolución, con consecuencias tanto positivas como negativas en las relaciones nacidas de la presión en la competitividad y progreso tecnológico. Por factores como la tecnología y la globalización económica, tiene que desempeñar su función y está obligado a estar capacitado en el uso de las herramientas. En breve estarán disponibles nuevas tecnologías y herramientas. La constante amenaza del desempleo, el exceso de trabajo, el alto poder, el trabajo monótono, la escasez de control y la poca empatía entre los trabajadores, son muchos de los factores determinantes en el trabajo de los empleados. Algunos trabajadores pueden afectar el desempeño en sus actividades diarias, pueden causar resultados negativos en el trabajo en el establecimiento donde se realiza su labor.

En Perú, la llegada del virus COVID-19 está afectando el desempeño laboral. La cuarentena y restricciones generadas por este virus no solo afecta la vida diaria de las personas, sino a la vez perjudica el desarrollo de las actividades de todo individuo, poniendo en riesgo o afectando su economía en todos los contextos, consigo trae también consecuencias psicológicas de los problemas de salud no solo para uno mismo sino también para la familia y amigos cercanos, desempleo, privaciones económicas, la compra de alimentos de primera necesidad y esta situación no es exenta de las personas que pertenecen al sector informal para todos incluyendo a las personas que ocupan cargos públicos, resaltando la cuarentena, esta trajo como consecuencia el cierre temporal de muchas instituciones que trabajaban de manera presencial,

esto hace que los trabajadores se innoven y busquen nuevos métodos para poder continuar con sus funciones, consigo esto genera una carga exponencial de trabajo, esto se da ya que no todos cuentan con las técnicas en corto plazo e incluso en muchos casos no se capacitan de manera adecuada o no existe tal capacitación. Todo empleado, público o privado, es el único responsable del desempeño continuo de sus respectivas funciones al proporcionar documentos para el trabajo remoto o evaluaciones físicas y virtuales.

La investigación se desarrollara en la Corte Superior de Justicia de Ica; en la cual, se observa que los servidores públicos de la institución cuentan con carga laboral, esto en consecuencia de las obligaciones de constante esfuerzo mental con el fin de lograr un desempeño laboral efectivo y que el esfuerzo se pueda observar en la eficiencia y eficacia que deberían demostrar todos los trabajadores que laboran dentro de la institución, a causa del tiempo limitado y la presión constante generada por la opinión pública y abogados demandantes, de la misma manera se encuentran comprometidos a tener capacidad de respuesta, generalmente estos trabajadores expresan sentir presión excesiva y el no tener poder de acción; otro factor encontrado es la percepción de amenaza por no contar con estabilidad laboral en el cargo que cumplen, esto genera una incertidumbre en sus vidas personales y profesionales. Finalmente, otro aspecto relacionado con las variables es el comportamiento que sus superiores, esto indica una relación con el estrés laboral y por consiguiente un vínculo con el desempeño laboral de su labor profesional. De tal manera se formula el problema del presente estudio de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la carga laboral y su efecto en el desempeño laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia y su efecto en el desempeño laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el desempeño laboral y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

1.4. Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre la eficacia y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.
- Describir la relación que existe entre la eficiencia y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.
- Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación teórica

La investigación tiene por propósito informarnos sobre el conocimiento de la relación de las actividades diarias de búsqueda del mejor desempeño laboral y como se afectó a causa de la carga laboral de los servidores públicos en la Corte Superior de Justicia de Ica.

1.5.2. Justificación práctica

Además de comprender la manera en la que el desempeño laboral se ve afectado a causa de la carga laboral y cómo afecta directamente a los funcionarios de la Corte Superior de Justicia de Ica, el objetivo básico de esta investigación es obtener resultados eficientes y explicarlos.

1.5.3. Justificación metodológica

La presente investigación se desarrolla y aplica en base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas formuladas específicamente con fines académicos, que brindan información real para complementar la investigación en curso.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las dificultades que se encontraron es la coyuntura nacional provocada por la aparición del COVID 19, la cual obligo al gobierno central declarar en estado de emergencia a nivel nacional.

Para la elaboración de este proyecto de investigación se debió contar con la indumentaria de protección personal, decretada por el ministerio de salud de nuestro país.

La aplicación del cuestionario se tuvo que dar en el tiempo más prolongado posible ya que los trabajadores están cumpliendo con un trabajo remoto o asistiendo de manera programada a la oficina.

1.5 Viabilidad de la investigación

La investigación fue viable, porque gracias a que existen alcances con profesionales de la universidad, y biblioteca e instituciones, las cuales me contribuyeron conocimientos para plasmar en la presente investigación. A la vez existe gran cantidad de autores nacionales e internaciones sobre el estrés laboral, que me brindaron un soporte para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Parte de la investigación son los antecedentes, los cuales fueron seleccionados entre los estudios e investigaciones con más relevancia y relacionados con las variables del presente estudio:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Cruz D., Rodríguez D. y Ruiz L. (2019). En su tesis: ***“Como impacta el volumen de carga laboral en el personal de hospitalización respecto a la seguridad del paciente”***. Para obtener el título de Gerentes de la Calidad en la Pontificia Universidad Javeriana. Concluye que:

La evaluación de los resultados del equipo mostró que la auxiliar de enfermería creía que el turno que más tiempo consumía era el turno de la mañana debido a actividades como la limpieza de los pacientes, que sin duda toma tiempo ya que esta es una actividad personalizada, al referirnos a estas actividades específicamente se indica que deben tenerse es estricta privacidad y siempre respetando la dignidad humana. El personal restante indica que en el turno de la tarde o de noche, el tiempo consumido es el mismo, pero con la diferencia de que el personal tiene más tiempo libre, entonces puedes desarrollar su función con más cuidado y detalle. Por otro lado, los profesionales de enfermería afirmaron que los turnos que más tiempo requieren son los de tarde debido a las actividades de programación de medicamentos que se dan por medio del sistema de 24 horas se encuentra en este turno, incluyendo el pedido de medicamentos dentro de las 24 horas posteriores a la salida del trabajo, no solo para el turno de tarde se proporcionan medicamentos, también se proporcionan medicamentos para los turnos de mañana y noche. La carga de trabajo de los tres turnos se percibe de diferentes formas. Concretamente, como asistente como profesional de enfermería,

la carga depende de la actividad concreta que se realice durante cada turno. Sin embargo, otros expedientes con tres casos tienen similitudes, como la gestión de traslados de pacientes, que puede llevar tiempo por falta de personal para asumir esta función. Para un profesional de enfermería, el tiempo que lleva administrar los medicamentos es largo, ya que el trabajo en este grado requiere que la enfermera administre diferentes medicamentos a cada paciente. Por otro lado, estos medicamentos no solo deben entregarse al paciente, sino que algunos de ellos también deben prepararse o diluirse con anticipación, y deben realizarse con cuidado y precisión para evitar errores que puedan derivar en eventos adversos e indeseables. Según una encuesta en tal puesto de trabajo, más de la mitad de los empleados dijeron que estaban estresados en el trabajo, por lo que es importante limitar el trabajo continuo a más de 8 horas. Esto significa que la precisión disminuirá después de 8 horas. Aplicar prácticas de gestión y atención al paciente de manera segura y humana. Este trabajo puede demostrar la importancia de la sobrecarga de trabajo en el manejo de la fatiga física, mental y el estrés entre los profesionales de la salud en su servicio y cómo afecta directamente la seguridad del paciente. Por otro lado, para evaluar la adaptabilidad y la capacidad de implementación de la organización, las herramientas de carga de trabajo deben distribuirse por la misma.

Zans A. (2017). En su tesis denominada: ***“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”***. para optar al título de Máster en Gerencia Empresarial; Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Concluye que:

El FAREM cuenta con un clima organizacional optimista, está considerado moderadamente favorable y desfavorable, porque la participación en la práctica del liderazgo no es muy alta, y no está dispuesto a mantener una buena organización en el ambiente de equipo de trabajo. Si bien ya se ejecutaron las tareas en el tiempo especificado,

la toma de decisiones se realizó por separado y no hubo plan de capacitación, sin embargo, se ha determinado que el desempeño laboral cultivado en la universidad es bajo. El personal docente y administrativo de la facultad y el personal cree que la mejora del clima organizacional tendrá un impacto positivo en el desempeño laboral y las relaciones interpersonales, por lo que asumen que se sentirán cómodos en el trabajo, entonces se cree que deben implementarse.

Arizaga F. y Játiva C. (2016). En su tesis titulada: ***“Análisis de la correlación de la evaluación del desempeño laboral por competencias y la evaluación del potencial con información recopilada por una empresa consultora”***. Para optar el grado de magister en Dirección estratégicas de recursos humanos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Concluye que:

La evaluación de la capacidad es un instrumento para determinar el desarrollo del talento de una organización utilizando indicadores de comportamiento. Las revisiones de desempeño basadas en competencias miden cómo el conocimiento, las habilidades y los comportamientos pueden ayudarlo a lograr sus objetivos comerciales. Una evaluación de las capacidades y el potencial de los empleados existentes determina su idoneidad para el perfil requerido para el puesto y permite el desarrollo de planes individuales y colectivos para reducir las brechas identificadas. Hay muchas formas de evaluar la capacidad y el potencial, pero en este estudio, los métodos que se nombran se seleccionan porque forman parte de la tendencia mundialmente reconocida y porque son utilizados por expertos y se especializan en las áreas de realidad nacional en la investigación y su aplicación. Los resultados del análisis muestran que la correlación entre las variables analizadas no es muy baja: evaluación potencial y desempeño de evaluación de capacidades. El valor de correlación global es 0.034 y los resultados son similares entre todos los grupos ocupacionales. No se considera la relevancia específica del grupo de la profesión gerencial porque no tiene una gran cantidad de datos. Al analizar la distribución de datos de estas dos variables, podemos concluir que la evaluación

potencial está funcionando con normalidad. El índice de rendimiento está sesgado según la capacidad, el valor medio está cerca de 92 y el valor medio está cerca de 94.

2.1.2. Antecedentes nacionales:

Ayala T. y Pajuelo S. (2018). En su tesis denominada: “La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018”. Para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas; Universidad Tecnológica del Perú, Lima. Concluye que:

Se probó la hipótesis general de que la motivación es proporcional al desempeño del personal del juzgado de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima. Si la motivación se da de manera efectiva el rendimiento también se realizará de la misma manera, se afirma que la motivación a los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima causa un efecto positivo en sus funciones. Acorde a los resultados estadísticos, se confirma $Z_{calc} (0,475)$. Resumiendo, los resultados, el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, obtuvieron como resultado la afirmación que Z_{calc} es 13.06 $> Z_c$ es 1.645, por lo tanto, refieren la aceptación de la hipótesis alternativa, la cual aprueba que el desempeño laboral es bajo. De la misma manera, en la tabla de productividad se indica que el desempeño laboral es bajo de acuerdo con el ranking logrado por la meta. Se ha determinado que el 67% de los trabajadores del Juzgado de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, (Figura 40) no pueden resolver más documentos de los que determinó la Oficina de Productividad, esto a causa de la falta de materiales y equipos para mantener un bajo nivel de desempeño laboral para realizar sus tareas asignadas, como se muestra en la Figura 38, que representa el 65%; Figura 36, 51% y las actividades existentes Documento de resolución retrasada Figura 39, 41%. Se ha

comprobado que el entusiasmo de los empleados internos es muy bajo. En la Figura 9, no se reconoce el 72% del trabajo de las personas. Del mismo modo, el 71% de las personas de la Figura 12 no recibió una oferta de trabajo de la organización para mejorar su desarrollo.

Pastor A. (2018). En su tesis denominada: "Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017". Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración Lima, Perú; Universidad Pacífica del Sur. Concluye que:

La base de los resultados de la encuesta encontró que existe una relación directa entre las variables de la alta gerencia de Peruvian Flammable S.A. con el clima organizacional y el desempeño laboral. Combustibles e Hidrocarburos Privados (PECSA) empleados por Lima en 2017. Los resultados muestran la validez de las principales hipótesis de la investigación, se puede decir que cuanto mejor es la percepción del clima organizacional, mayor es el desempeño de los ejecutivos de la empresa. Podemos concluir que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los ejecutivos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima en 2017. Se puede concluir que existe una relación directa entre la supervisión y la supervisión del departamento administrativo. rendimiento laboral. Trabajadores de una empresa privada de hidrocarburos combustibles en Lima en 2017. Concluyen con la existencia de una relación directa entre la comunicación y el desempeño laboral de los ejecutivos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima en 2017. La conclusión a la que se llegó es que en 2017 existió una relación directa entre las condiciones y el desempeño laborales del personal administrativo de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima.

Medina S. (2017). En su tesis titulada: "Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017". Para obtener el grado académico de Maestra en

Gestión Pública. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo; Chimbote, Perú. Concluye que:

Los resultados indicaron que el 82% de los trabajadores de la municipalidad de Santa tienen un desempeño laboral bajo, el 17% indicó un desempeño laboral medio y el 2% restante un desempeño laboral alto. Por otro lado, el 68% de los trabajadores en las municipalidades en la provincia de Santa indican un desempeño bajo respecto a la dimensión de innovación, el 27% tiene un desempeño medio y finalmente el 5% un buen desempeño, por lo tanto, los datos clave son abrumadores en la municipalidad de Santa. El 62% de los trabajadores indicó un bajo desempeño laboral respecto a satisfacción, y el 38% restante un desempeño laboral moderado, por lo que esta es la cifra clave. El 71% de los trabajadores en las provincias y municipios de Santa ha demostrado un bajo desempeño laboral en términos de eficiencia, el 26% tiene un desempeño laboral promedio y en el 3% restante se encontró un alto desempeño laboral en esta dimensión, por lo que los datos clave son solo tan altos como el 45% de los trabajadores de la municipalidad de Santa. Se encontró un bajo desempeño laboral en la dimensión de crecimiento del empleo, y el otro 45% demostró ser un desempeño laboral moderado. El 59% de los trabajadores de la provincia y municipio de Santa se encuentra con un bajo desempeño laboral en la dimensión de productividad, 38% del desempeño laboral fue medio, y entre el 3% restante de los trabajadores se observó alto desempeño laboral en esta dimensión, por lo que, son los datos clave “El Modelo de Gestión para la Mejora del Desempeño Laboral” constituye la formación presencial identificada en la relación entre los trabajadores públicos y las instituciones.

2.1.3. Antecedentes locales:

Almeyda C. (2017). En su tesis denominada: “**El trabajo decente: descanso y sobre carga laboral**”. Para optar el grado de maestro en investigación y docencia universitaria en la Universidad Autónoma de Ica. Concluye que:

De acuerdo con lo observado y analizado, se concluye que los trabajadores peruanos, no cuentan con un trabajo decente en gran incidencia ya que las empresas en las que laboran incumplen con la ley, no cumplen el tiempo establecido de los pagos, incumplen con la jornada laboral correspondiente, no cumplen con los descansos obligatorios, ni la remuneración adecuada, de la misma manera la mayoría de estas empresas del sector privado no cumplen con los feriados. Por tanto, se considera como un problema de gran enfoque, una de las trabas más grandes también es la falta de reclamo por parte de los trabajadores hacia el abuso de poder de parte de sus empleadores, la totalidad de los empleados aceptan estar supeditados ya que el trabajo es indispensable para ellos, asimismo tienen el propósito de ascender de puesto y que la remuneración se incremente. Acorde al tema se tiene en cuenta que muchos de los entes fiscalizadores vienen desarrollando sus funciones (controlar y fiscalizar estas irregularidades) de manera ineficiente. Esto se da a causa del desconocimiento de irregularidades y por qué las empresas formales a la actualidad tienen un gran poder económico, los entes fiscales pueden ser sobornados o engañados con información falsa, mientras que por otro lado las empresas pertenecientes al sector informal abusan de sus trabajadores y no consideran a la fiscalización. Las tres partes involucradas en el proceso laboral están soslayando la legislación laboral, por lo que afecta negativamente a todos los peruanos. Es importante desarrollar un marco legal proteccionista para el derecho básico al descanso (y otros derechos) .Es necesario comprender las estadísticas laborales del Perú para identificar los sectores menos populares; sin embargo, luego de entender el papel que debe jugar cada partido, puede difundir y prevenir la violación continua de este derecho básico; en beneficio del empleado y su salud física y mental, para asegurar la mayor productividad de su empresa al contar con empleados sanos y cómodos en el lugar donde desarrollas tus funciones y finalmente, en beneficio de la sociedad, podemos plantear cualquier injusticia o exigir el respeto de nuestros derechos a través de las instituciones estatales, para que podamos desarrollarnos en conjunto de nuestras capacidades y posibilidades, dentro de un ambiente equilibrado,

con remuneraciones justas, y días libres para la realización personal garantizado por el Estado ante ley.

Ayllón M. (2016). En su tesis titulada: **“Resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad autónoma de Ica, 2016”**. Para optar el grado de maestro en investigación y docencia universitaria en la Universidad Autónoma de Ica. Concluye que:

De acuerdo con los resultados obtenidos del valor de la significancia $p=0,000$ y el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0,352$, indica la existencia de una relación directa del nivel de resiliencia y el nivel de desempeño laboral logrado por los trabajadores administrativos de la Universidad Autónoma de Ica. El 65% de los trabajadores administrativos de la Universidad Autónoma de Ica, los cuales indican una mayoría, ponen en evidencia un nivel alto de resiliencia. Por otro lado, el 82.5% de los trabajadores administrativos de la Universidad Autónoma de Ica ponen en evidencia un nivel bueno y superior respecto al desempeño de sus labores. De acuerdo con los resultados de los valores de significancia y el coeficiente de correlación encontrados, $p= 0,017$ $\rho=0,377$, realizados en la Universidad Autónoma de Ica, indica que la competencia personal está vinculada al desempeño laboral de la totalidad de los trabajadores administrativos. Según los valores de significancia $p= 0,017$ y el coeficiente de correlación $\rho=0,377$, la aceptación de sí mismo y de la vida está asociada al desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Autónoma de Ica.

Palomino M., Saavedra D. y Zapata M. (2016). En su tesis titulada “El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores bajo la modalidad de tercerización de la empresa Prosegur sucursal Ica”. Para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Concluye que:

Se comprobó la hipótesis general planteada de la existencia de la relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en

la empresa PROSEGUR sucursal Ica. Se encontró que la correlación entre las dos variables era de 0,239. A medida que mejora el clima organizacional, el desempeño laboral también mejora en consecuencia. La hipótesis específica 1 muestra que existe una relación directa entre el reconocimiento del puesto de trabajo de la sucursal PROSEGUR Ica y el nivel de productividad. Se encontró que la correlación entre las dos variables era de 0,239. A medida que mejora el rendimiento laboral, el rendimiento laboral también mejora en consecuencia. Hipótesis específica 2 Se verifica la relación directa entre el estilo de liderazgo y los compromisos laborales de PROSEGUR sucursal Ica, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.339. A medida que mejore el estilo de liderazgo, el compromiso laboral aumentará en consecuencia. Se ha confirmado la hipótesis específica 3, es decir, existe una relación directa entre las condiciones y el comportamiento laborales de la sucursal PROSEGUR Ica. La correlación entre las dos variables es de 0,354, esto a medida que mejoran las condiciones laborales.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Desempeño Laboral

De acuerdo con Chavienato I. (2002), "Es la conducta del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, esta constituye la estrategia individual para lograr los objetivos".

2.2.2. Siete factores que afectan al rendimiento laboral

Muy aparte del modelo de desempeño que manejemos por costumbre, tenemos que considerar la existencia de otros factores que tendrán un impacto en nuestro desempeño laboral, estos factores están vinculados con la organización, la cultura y las condiciones de trabajo en las que se convive, a continuación, los factores:

1. La motivación

Este factor es indudablemente primordial para el desempeño efectivo de las labores, la motivación no es directamente dependiente de la organización, sino que se considera una motivación intrínseca el cual es totalmente dependiente de cada trabajador, sin embargo, la complicación se da cuando existe el sentimiento de no valorar tu trabajo o tu vida en lo personal, en tal caso es más costoso el ejecutar tus funciones de manera efectiva.

Clima laboral

El también denominado clima organizacional es un determinante principal en nuestro desempeño. Sin un clima organizacional eficaz, el desempeño laboral caerá drásticamente. En su totalidad a los humanos nos agrada tener un ambiente laboral agradable y que nos genere tranquilidad, en la cual podamos expresarnos con libertad y sentirnos bien.

La comunicación

Si dentro de la empresa no se maneja una comunicación efectiva o si se maneja de manera incorrecta, repercutirá negativamente disminuyendo el desempeño de la mayoría de los empleados. Se demostró que toda organización que se comunique abiertamente y se extienda en todas las direcciones, tendrá empleados cómodos, por lo que mejoraran en su desempeño laboral.

Los horarios

El horario es considerado un factor decisivo. Durante muchos años se mantuvo la idea de que mientras más horas de trabajo, mayor será el rendimiento, pero afortunadamente esta idea fue evolucionando al pasar del tiempo. Tal idea evolucionada hizo que muchas empresas introduzcan cambios respecto a sus horarios, teniendo ahora más flexibilidad o hasta incluso la reducción de horas de trabajo. Por diversas circunstancias la mayoría de las empresas ha optado por el trabajo desde

casa, separándose de la tradición que es fundamental para la profesionalidad de la oficina. Por lo tanto, el solo hecho de tener excesivas horas de trabajo continuo puede resultar perjudicial para la efectividad.

2. Factores Ambientales

Los también llamados factores sanitarios se establecen por la prevención de riesgos laborales que con el tiempo ha logrado la debida importancia, los factores ambientales y sanitarios también se consideran condiciones necesarias para un buen desempeño. El clima (el frío o el sobrecalentamiento tendrá un impacto negativo), los sonidos elevados, la luz, el aire, la ergonomía y todos los factores que afectan la salud tanto física como mental de los empleados se consideran la clave del desempeño de los empleados.

3. Desarrollo profesional

Consiste en la promoción de los empleados; la plantilla rígida es un factor que con el tiempo afectará el desempeño del trabajador. Para motivar a los empleados, deben ser promovidos. Deben ser capaces de mejorar su entusiasmo y desempeño a través de la planificación de la carrera para obtener un desarrollo profesional.

4. Herramientas necesarias

Un bajo rendimiento se da cuándo existe la falta de herramientas necesarias para realizar la tarea. Para poder realizar nuestras tareas laborales, debemos contar con todas las herramientas necesarias. El comportamiento laboral se mejora en consecuencia. La falta de medios siempre va acompañada de la falta de rendimiento.

2.2.3. Gestión del desempeño Laboral

Wayne M. y Noe R. (1997). La gestión del desempeño laboral la conforman los procesos organizacionales en su totalidad, los cuales se encargan de indicar el desempeño de los trabajadores, maquinaria y la

organización en conjunto. Todas las funcionalidades del área de RR.HH. contribuyen a este rendimiento. El proceso de planificación del talento, el reclutamiento, la elección de personal, planificación, desarrollo profesional y planificación de compensaciones. Para lograr el éxito es fundamental aplicar la evaluación del desempeño, ya que las organizaciones necesitan maneras de medir el desempeño individual y colectivo para poder tomar las acciones de desarrollo adecuadas. La evaluación es solo un elemento del desempeño, pero es importante porque indica de manera directa el plan estratégico de la organización.

2.2.4. Métodos de evaluación de desempeño

Dessler G. y Varela R. (2011). Se observa la aplicación de diferentes métodos en la evaluación del desempeño: en muchas empresas, al director de un socio se le pregunta, ¿Cómo se desarrolla una evaluación para medir el desempeño del trabajador y que técnicas se emplean para tal evaluación? Las técnicas son:

- **Ensayos críticos:** En este ensayo se realiza la descripción de las fortalezas, debilidades y capacidades del trabajador, también este deber este tipo de documentos debido al formato complejo o la capacitación extensa.
- **Incidentes críticos:** Centrar la atención en eventos críticos, por lo que la evaluación sea la diferencia entre la ejecución efectiva del trabajo, entonces el evaluador será el responsable de describir el comportamiento, sobre todo en una situación complicada, siendo efectiva o ineficiente la capacidad del trabajador, por tal solo se hace mención a ciertos comportamientos específicos a través de una lista de incidentes graves, y proponer una amplia gama de ejemplos para mostrar los comportamientos ideales y a la vez captar a los que requieren mejorar sus capacidades y fortalezas.
- **Escala grafica de calificación,** es uno de los métodos más empleados y con mayor vigencia, el encargado de evaluar tiene en cuenta una serie de factores, en la que considera la calidad, la

amplitud de conocimientos, capacidad de trabajo en equipo, la iniciativa y la asistencia, estos factores son escalas ordenadas con el fin de conseguir una calificación aprobatoria.

- **Escala de calificación basada en el comportamiento**, esta escala reúne los elementos básicos de los métodos de calificación de eventos y escalas gráficas. Las personas encargadas de evaluar ejecutan las revisiones de calificación en base a reactivos en el proceso continuo; tales elementos son ejemplos del comportamiento real dentro de una organización, no solo se trata de descripciones generales o comunes.
- **Comparación forzada**, esta evaluación se realiza de manera obligatoria a los trabajadores de la empresa, esto para medir el desempeño de todos, es esencial conocer y manejar los instrumentos de medición relativa en lugar de las de medición total. Las clasificaciones de grupos y las individuales, son las comparaciones con más frecuencia de uso.

2.2.5. Importancia de la evaluación del desempeño laboral

Por lo general no tomamos en cuenta la evaluación del desempeño sin darnos cuenta de que el beneficio directo de esto son los empleados más que la propia empresa, por medio de este instrumento hay la posibilidad de generar más oportunidades para los trabajadores (prioridad, ubicación de acuerdo con las habilidades y capacidades, etc.), al mismo tiempo fija los planes de formación. Esta evaluación tiene la potestad de revelar las habilidades de los mandos intermedios como líderes de equipos de trabajo, estudiar la forma de comunicación dentro de la empresa e incluso examinar hasta qué punto los empleados se consideran parte integral de la cultura organizacional.

2.3. Dimensiones

a) La eficacia

Según Chiavenato I. (2007) es una medida de la obtención de resultados. La eficacia de una organización se refiere a su capacidad para satisfacer una necesidad de la sociedad por medio de la oferta de productos, sean bienes o servicios.

Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

b) La eficiencia

Según Chiavenato I. (2007) los recursos disponibles se emplean en la práctica, la cual es un vínculo entre costos y a la vez beneficios o entre entradas (insumo) y salidas (resultados), la eficiencia consiste en desarrollar alguna actividad de la mejor manera posible por medio de procedimientos con el objetivo de que los recursos (personas, equipos y materias primas) se ejecuten bien.

Se describe como el vínculo de los recursos empleados en un proyecto y lo logrado en el mismo, la eficiencia se da mientras se haya utilizado una cantidad exacta o una menor cantidad de recursos para lograr uno o más objetivos en común.

DIFERENCIA ENTRE EFICACIA Y EFICIENCIA

	EFICACIA	EFICIENCIA
DEFINICIÓN	Es la capacidad de lograr un objetivo definido.	Es la capacidad de lograr un objetivo con la menor cantidad de recursos posibles.
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none">• Se enfoca en los objetivos.• Calcula los resultados esperados vs los obtenidos.• Se usan recursos para alcanzar objetivos.	<ul style="list-style-type: none">• Se enfoca en el proceso para alcanzar objetivos.• Mide los resultados y recursos utilizados vs las metas trazadas y los costos esperados.• Su radica en el uso efectivo del recurso.
NATURALEZA	<ul style="list-style-type: none">• Objetiva• Cuantificable	<ul style="list-style-type: none">• Puede ser subjetiva u objetiva• Puede ser cualitativa o cuantitativa.

c) La capacidad de respuesta

Por lo general solemos relacionar la capacidad de respuesta ante una situación de emergencias, muy por el contrario, esta se mide en la atención diaria a las distintas personas de cualquier institución. Todo inicia en el momento que un cliente ingresa a un negocio o realiza una llamada, incluso, sin saberlo, esta persona evaluará si es una persona confiable o no.

Aspectos estratégicos

Existen algunos aspectos simples que se pueden considerar para cuidar y mantener el nivel de atención, a continuación, se mencionara a algunos.

- Respuesta esperada a saludos o preguntas de las personas que visitan la agencia, en este caso una agencia pública del país.
- Durante la entrevista, además de resolver algunos problemas, también se deben brindar oportunidades para comprender y absorber inquietudes, en caso de que no se puedan recomendar

algunas entidades competentes.

- Los informes telefónicos deben ser precisos, breves y de un dominio total de información.
- Al finalizar la entrevista tiene que captarse un cierto grado de satisfacción en ambos individuos (consultante y emisor).

CARGA LABORAL

Herrera L. (2018) nos indica que la carga laboral o de trabajo consiste en “el conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral”. Todas las actividades laborales requieren de tanto trabajo físico como mental, ambos se relacionan en proporción de acuerdo con la función que desarrollan.

En términos generales, el avance tecnológico significa que el crecimiento de las necesidades mentales en el trabajo perjudicará las necesidades físicas. Aunque aún hay algunos trabajos que todavía tienen altas necesidades físicas, esto representa la mayor parte del trabajo intelectual en la mayoría de los puestos profesionales de nuestra industria. Dominio, y en algunos casos el trabajo manual, no alcanzará el nivel excesivo que requiere medidas analíticas especializadas. Sin embargo, brindaremos información general sobre la carga laboral a los interesados en el tema. Por tal es indispensable que sean evaluados y que se ejecuten las medidas correctoras en el caso y así se elimine el resultante trabajo pesado.

Alcayaga C. (2015), directora de ingeniería en prevención de riesgos y medioambiente de la USS refiere que “la creencia de que la sobrecarga laboral es un tema personal de cada trabajador ha quedado obsoleta. Hoy, este ítem es un factor de riesgo psicosocial, parte de las preocupaciones principales que debe tener una empresa con cada uno de sus colaboradores”.

Actualmente la preocupación por sobrecargar el trabajo ya no está considerada como prescindible. La organización no es una tendencia

laboral evolutiva, sin embargo, para el país vecino Chile toma a la carga laboral como un riesgo psicosocial. Desde septiembre del año pasado se legalizó que todos los departamentos de producción tienen el deber de preocuparse por estos riesgos. Los últimos datos proporcionados por el Sistema nacional de información de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) el cual indica que la enfermedad mental es una de las principales enfermedades ocupacionales.

AFECCIONES POR CARGA LABORAL

Alcayaga C. (2015). En el lugar de trabajo, encontraremos diferentes tipos de dificultades, los empleados deben soportar no solo cargas psicológicas, sino también cargas físicas.

Las exigencias psicológicas: Están vinculados directamente con la complejidad de las tareas necesarias para ayudar a la red, si no se pretende aumentar significativamente la carga sobre el personal, reduciendo así la calidad de vida dentro del trabajo. Cuando las personas se sienten incapaces de poder realizar una actividad y sus responsabilidades están fuera de control, la presión es muy alta.

La calidad del apoyo social y el liderazgo al que una persona está expuesta todos los días. Es importante entender que ahora no se necesita un supervisor, sino un líder que fomente el entusiasmo de los empleados. De esta forma, la empresa puede brindar capacitación, recompensas diarias, descanso correspondiente, descanso activo y reconocimiento del trabajo. Además, la remuneración de los empleados debe ser relevante y la empresa debe mostrarse preocupada por la salud del trabajador.

El trabajo es la fuente de la felicidad de muchos trabajadores. Es agotador, pero tiene un efecto positivo ya que el estado opuesto (desempleo) puede producir efectivamente una enfermedad: depresión, estrés causado por problemas de frustración, dolor musculoesquelético inducido por estrés, etc.

TIPOS DE CARGA DE TRABAJO

- 1) La carga mental: Se trata de una serie de requisitos psicológicos, cognitivos e intelectuales que cada trabajador pasa en el turno correspondiente. Los factores que inciden en la carga psicológica son: el volumen de información que se recibe, la complejidad de la respuesta que se requiere, los salarios y las malas relaciones laborales. (Tovar G. y Preciado L., 2020).

Otro factor pesado en la carga laboral es el horario de trabajo, el cual cambia acorde a las actividades que los trabajadores deban cumplir con urgencia y efectividad. (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia, 2015).

- 2) La carga de trabajo física: Se trata de una serie de exigencias físicas que soporta una persona en su jornada laboral, principalmente producidas por el trabajo muscular. Se considera carga física el trabajo físico, la postura de trabajo y el manejo manual de la carga. (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia, 2007).
- 3) Esfuerzos físicos: Se llevan a cabo durante el desarrollo de la actividad muscular estática (esfuerzo continuo en el que el músculo permanece contraído durante un tiempo) o dinámica (intervención de tensión periódica y relajación de los músculos de cada actividad). (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia, 2015).
- 4) postura de trabajo: Durante las jornadas laborales podemos estar de pie unas horas, mientras que otros están sentados o en posturas forzadas, lo que en muchos casos provocará molestias o sobrecarga de músculos como piernas, espalda y hombros. (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia, 2015).
- 5) Manipulación de cargas: Generalmente producirán dolor en la zona espaldar, y cuando la carga es insuficiente provocará lesiones más

graves, el peso de la carga no debe superar los 25 kg tanto como sea posible. (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia, 2015).

- 6) La carga de trabajo emocional: Esta es una característica de ciertos cargos u oficios en la industria terciaria, como parte básica del trabajo, significa expresar ciertas emociones y sentimientos. (Gil-Monte R., 2016)

El trabajo emocional como “El esfuerzo a la planificación y el control necesarios para expresar emociones como desea la organización durante las transacciones interpersonales”. (Morris J. y Feldman D., 1996 p.987).

Concluye de la siguiente manera, cuando un trabajador interactúa con un cliente, este debe ajustar sus emociones por exigencias laborales, pues las emociones expresadas por el trabajador muchas veces afectan el resultado final.

DIMENSIONES

d) Habilidades técnicas

Se utilizan para realizar funciones específicas y se desarrollan a través de la educación, la formación o capacitación. En una era tan competitiva, cuando los profesionales solicitan puestos de trabajo, deben saber qué habilidades les dan una ventaja sobre otros solicitantes de empleo. Esto se debe a que los reclutadores siempre están esperando encontrar a alguien que pueda reunir habilidades sociales para trabajar de manera más eficiente. (Luis R., 2005).

Es el tener la capacidad de aplicar métodos, procedimientos y técnicas en el ámbito profesional al que corresponda, los administradores suelen emplear las habilidades técnicas en diversos grados, pero comúnmente se dedican a identificar y trabajar con habilidades técnicas, las que todos deberían poseer en la organización.

Tienen como parte de sí, las habilidades que deben implementarse o considerarse:

- 1. Atención focalizada:** Se trata del nuevo coeficiente intelectual. La tecnología ha aumentado el grado de automatización, ha dañado nuestra atención y ha creado una gran demanda de trabajadores que puedan concentrarse en sus tareas.
- 2. Preparación extra:** El énfasis excesivo en el título de una persona le da una mayor probabilidad de conseguir un trabajo. La universidad se prepara académicamente para el desarrollo de habilidades técnicas.
- 3. Agilidad:** Los campos de la tecnología y la ingeniería están cambiando tan rápido que los expertos de hoy pronto tendrán conocimientos obsoletos. Las empresas de búsqueda de empleo suelen insistir en la automatización de las cosas, sin embargo, no es del todo posible y de no ser así siguen sin encontrar solución. Los trabajadores tienen el problema en común de la capacidad de superar los contratiempos.
- 4. Humildad:** No es necesario explicar cómo experto y pensar que eres infalible. Curiosamente, esta humildad es una habilidad en sí misma. Manténgalo simple, suponga que aprender es algo natural, sucede todos los días, cualquier otra persona puede enseñarle algo nuevo, creer en usted mismo, tener una actitud de desprecio o querer ignorarlo.

b) Productividad

Es un indicador económico, empleado para el cálculo de los bienes y servicios que se producen, esto se da por cada elemento de uso (trabajadores, capital, tiempo, tierra, etc.) en un período de tiempo específico. (Luis R., 2005).

Objetivo

Es medir la eficiencia productiva de cada elemento usado y así comprender que, a menores recursos empleados para obtener el rendimiento efectivo mediante la eficiencia, mayor será la eficiencia. Expresado de otra forma, la productividad será mayor si se aplica el uso mínimo de recursos.

Carga procesal

Son acciones que realizamos en base a nuestros intereses legítimos para obtener resultados procesales favorables y en este sentido evitar daños procesales.

En este sentido, la carga procesal es el derecho que nos otorga la ley para realizar una acción en el procedimiento, a través de la cual podemos obtener ciertos beneficios que nos convengan a través del procedimiento.

- 1.Carga de demandar: Si no se presenta una demanda, nadie te sancionará.
- 2.Carga de impulso procesal: Nadie te obliga a dar publicidad a los documentos que le pides al juez para ejecutar la sentencia, pero te conviene hacerlo.
- 3.Carga de contestar: Se realiza el juicio de protección de los derechos constitucionales, el organismo responsable presenta su informe, y el juez le dará un plazo para promover su declaración en base a su contenido.
- 4.Carga de probar: La publicación de prueba escrita fortalecerá y probará su interés legítimo en participar en el juicio de amparo. No está obligado a aportar la prueba, pero si lo hace, el juez puede dictar los elementos necesarios de una sentencia que sea beneficiosa. para ti.

5.Carga de alegar: Presente sus acusaciones en el momento apropiado del proceso, pero si no hace las acusaciones, no se le impondrán sanciones.

6.Carga de someterse a inspecciones del tribunal a exhibir documentos: esto significa que no puede presentar inspecciones de licencia o presentar documentos. Si no lo hace, no está obligado, solo se le advertirá y la otra parte considerará la declaración del comportamiento que la otra parte pretende llevar a través del proceso de integración.

Expedientes resueltos

Soy varios documentos agrupados, correspondientes a un determinado problema. Un claro ejemplo en una serie de trámites judiciales o administrativos con un orden determinado. Parece realizar un juicio, buscar una solución a un problema o sancionar al condenado.

En este caso, el tribunal superior será el lugar para el proceso judicial, es decir, el lugar donde se le proporcionará al imputado el dictamen final luego de presentar los documentos y resolver el apoyo u oposición al imputado.

Plazos establecidos

Desde el punto de vista jurídico, es el tiempo que debe transcurrir para el efecto jurídico de la ley o del contrato, normalmente la creación o extinción de derechos subjetivos, o el momento en que el contrato entra en vigencia.

El plazo es un período de tiempo, por otro lado, la palabra término es referida a un momento en específico, fin, conclusión.

Por otro lado “término” es el lapso de un tiempo en específico con su final o conclusión (su término).

c) Idoneidad demostrada

Esta es la razón por la cual el área de administración gerencial determina los ingresos laborales de los trabajadores, su permanencia y promoción, los incluye en los cursos de formación y desarrollo. Asimismo, incluye un análisis completo de los requisitos generales involucrados:

- Trabajar con la eficiencia, calidad y productividad solicitadas.
- Tener experiencia y conocimiento demostrado y comprobado en los resultados de sus funciones.
- Cumplir con las reglas de conducta y disciplina, así como con las reglas generales del trabajo y las características personales requeridas por ciertas ocupaciones o puestos.
- Demostrar las habilidades y la formación adquirida en el desempeño del cargo establecido. Según los requisitos del puesto, solo es necesario obtener una calificación formal mediante un certificado de estudios o un certificado de grado.

La evaluación del desempeño laboral, se encarga de medir el nivel de idoneidad de cada trabajador dentro de un determinado período de tiempo, la efectividad y eficiencia de sus actividades laborales, y su potencial desarrollo (Luis R., 2005).

2.4. Definiciones Conceptuales

1. **Capacidad de respuesta:** Muy aparte de la rapidez de respuesta es la disposición y capacidad que los empleadores tienen ante una situación ya sea positiva o negativa, todo con el fin de satisfacer la demanda que requiere el cliente.
2. **Carga laboral:** Son los requerimientos psico-físicos, que todo empleado está obligado a pasar en el momento del desarrollo de su jornada laboral.

3. **Comunicación:** Es el proceso por el cual se intercambia cualquier tipo de información, comúnmente se define a la comunicación como la expresión de información realizada por el habla, escritura o cualquier manera de señal.
4. **Desarrollo Personal:** Es un instrumento calificado como eficaz para el crecimiento humano, el desarrollo de talento y el intentar mejorar continuamente.
5. **Desempeño Laboral:** Se trata del rendimiento dentro del trabajo y el comportamiento que el trabajador manifiesta al momento de efectuar su función dentro del contexto laboral en el que se exige, tal hace posible apreciar su capacidad para cumplir su función respectiva.
6. **Eficacia:** Se trata de la capacidad para concretar un objetivo deseado.
7. **Eficiencia:** Se refiere a la capacidad con la que cuenta para usar la menor cantidad de recursos que se tenga disponible y así alcanzar el objetivo.
8. **Ejecución:** Es el desarrollo de cualquier acción, específicamente cuando se cumple un proyecto, un encargo, una orden, etc.
9. **Estrés:** Es el proceso iniciado cuando cualquier individuo capta una situación o evento y lo toma como una amenaza hacia sus recursos. Comúnmente, estos eventos están asociados con el cambio por lo tanto obligan a que el individuo realice un sobreesfuerzo, de tal manera que arriesgue su bienestar personal.
10. **Productividad:** Se trata del resultado de acciones desarrolladas para el cumplimiento de objetivos empresariales en conjunto con el clima laboral efectivo, y el vínculo entre los recursos invertidos y los resultados.
11. **Trabajo:** Consiste en las actividades a desarrollar, las cuales pueden realizarse de manera manual o intelectual, se cumplen estas tareas por una retribución económica por su cumplimiento.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

H.G. El desempeño laboral se relaciona significativamente con la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

2.6. Hipótesis específicas

H.1. La eficacia se relaciona significativamente con la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

H.2. La eficiencia se relaciona significativamente con la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

H.3. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

2.7. Variables

2.7.1. Variable Independiente

Desempeño Laboral

Araujo C. y Guerra L. (2007). Como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado y tener en cuenta siempre la comunicación con el personal.

2.7.2. Variable dependiente

Carga laboral

Abarca S., Letelier A., Aravena V., y Jiménez A. (2016). El conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral”.

2.8. Operacionalización de Variables

Tabla N° 1.

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
DESEMPEÑO LABORAL	Eficacia	Acceso de metas cumplidas	¿Cree que se desempeña de manera eficaz sus actividades dentro de su centro de labores?
		Volumen de recursos	¿Su desempeño laboral optimo depende del volumen de recursos que tiene para la resolución de problemas?
	Eficiencia	Ejecución de actividades.	¿Desarrolla sus actividades encomendadas en el periodo de tiempo más breve posible?
		Productividad	¿La cantidad de casos resueltos ya sean condenas o absoluciones son las adecuadas?
		Tiempo de dedicación	¿Cree que el tiempo dedicación a la resolución de expedientes es el adecuado?
	Capacidad de respuesta	Anticipación de respuestas	¿Es capaz de interpretar las reacciones de una persona a primera impresión para evitar conflictos?
		Resolución de problemas	¿Tiene capacidad para resolver problemas de acuerdo al área en la que se desempeña?
		Nivel de satisfacción obtenida	¿Después de la atención a una persona siente un grado de bienestar al haber atendido una persona que lo necesitaba?
	CARGA LABORAL	Habilidades técnicas	Conoce las tareas del puesto
Capacitación para el puesto			¿Al ingresar a este nuevo puesto de trabajo recibió la capacitación correspondiente acerca de las funciones que debió cumplir?
Productividad		Carga procesal	¿Cómo trabajador cree que existe una excesiva carga de trabajo dentro de la institución?
		Expedientes resueltos	¿Cree que la cantidad de expedientes resueltos podría mejorar de acuerdo a como se siente el trabajador dentro de su institución?
		Plazos establecidos	¿Cree usted que los plazos para la atención y resolución de expedientes es la correcta?
Idoneidad demostrada		Incorporación de recursos	¿Cree que es suficiente con la cantidad de personas laborando dentro este establecimiento público?
		Manejo de dificultades	¿Las personas que laboran dentro de esta institución tienen manejo de resolución de problemas en el instante?
		Distribución de actividades	¿Perciben que cumplen su rol de acuerdo a la ejecución de actividades que realizan?

FUENTE: Criterio del Investigador
RESPONSABLE: Gutiérrez Cuya, Faustino

CAPÍTULO III

3. METODODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, este tipo de investigaciones se caracteriza por la aplicación o uso de los conocimientos obtenidos con anterioridad. (Hernández R., Fernández, R., y Baptista P. 2017).

3.1.1. Enfoque

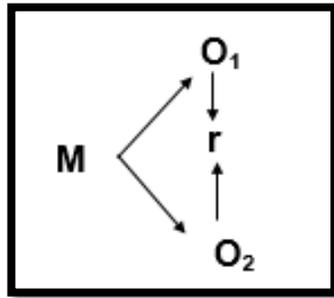
La investigación en cuestión tiene un enfoque cuantitativo, esto debido a que emplea la recolección de datos con el fin de probar la hipótesis basada en la medición numérica y análisis estadístico. (Hernández R., Fernández, R., y Baptista P. 2017)

3.1.2. Alcance o nivel

El presente estudio fue de nivel descriptivo, esto ya que busca detallar las propiedades y características del fenómeno sometido al análisis. Esto significa medir o recopilar información sobre los conceptos y variables a los que la investigación refiere. Al ser descriptivo correlacional, hace posible el percibir el vínculo o influencia existente entre dos o más variables en una muestra o contexto en específico (Hernández R., Fernández, R., y Baptista P. 2017)

3.1.3. Diseño

El diseño del estudio perteneció al descriptivo correlacional, en la cual tratan de determinar el grado de relación entre dos o más variables de interés en una muestra de sujetos, o el grado de relación entre dos fenómenos observados. (Hernández R., Fernández, R., y Baptista P. 2017) El esquema es el siguiente:



3.2. Donde:

X= Desempeño Laboral

Y=Carga Laboral

M=Muestra

r= La relación entre las variables

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

Tamayo T., y Tamayo M. (1997). “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

La población se conformó por la totalidad de servidores administrativos del poder judicial de Ica.

Población = 126

Tabla N° 2.

Servidores administrativos del poder judicial de Ica

ÁREAS	CANTIDAD DE TRABAJADORES
SALA PLENA	
Salas superiores especializadas y mixtas	12
Juzgados especializadas y mixtas	12
Juzgados de paz letrados	6
Juzgados de paz	6
CONSEJO EJECUTIVO DISTRITAL	
Asesor de corte	2
Asesoría legal	6
Órgano de control distrital	8
Imagen institucional	2
Gerencia de administración distrital	4
Área de tramite documentario	4
Unidad administrativa y finanzas	6
Unidad de planeamiento y desarrollo	10
Unidad de servicios judiciales	12
Equipo de notificadores	36
TOTAL	126

3.3.2. Muestra

Tamayo T. y Tamayo M. (1997). Indica que la muestra es el conjunto mínimo de individuos el cual representa a una población real, con el objeto de estudiar uno o varios fenómenos estadísticos.

El tamaño se determina mediante la fórmula de cálculo de la muestra y se utiliza para estimar la proporción de una población en particular, a saber:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2 (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Dónde:

95% confiabilidad

50%

1-P

Error de estimación en 5%

126

Calculo:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 126}{(0,05)^2 (126-1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 93$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

<i>TECNICAS</i>	<i>INSTRUMENTOS</i>
ENCUESTAS	Cuestionarios: Hizo posible que obtuviéramos conocimientos el estrés, como se genera y como se desarrolla el desempeño laboral de los supervisores públicos en la corte superior de justicia.
BIBLIOGRAFIA	Fichas electrónicas: Esta herramienta nos ayudó a obtener datos y registrarlos, desde páginas web donde se ha extraído alguna información acorde al tema.

3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

La Tabulación:

Luego de haber aplicado la encuesta y teniendo los datos correspondientes, se desarrolla el trabajo estadístico, el cual consiste en presentarlos de manera directa, concisa y visualmente atractiva.

Hacemos esto mediante la tabulación de variables o atributos estadísticos. La tabulación implica la presentación de datos estadísticos en forma de tablas y/o gráficos.

Estadística inferencial

Comprende la utilización de datos muestrales para generalizar o referirse a una población en particular.

-Examina si las variables van asociadas.

-Su método de análisis es la correlación.

3.6. Concentración de datos:

Después de su obtención, se realiza el registro de datos con el fin de obtener la respuesta total para cada opción de manera individual.

Hay muchas maneras de recolectar datos, pero es fundamental revisar las hojas de suma de datos, comprobación, gráfica de situación y finalmente el diagrama de concentración (que hace posible el apreciar la concentración más alta del efecto).

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

Tabla N° 3.

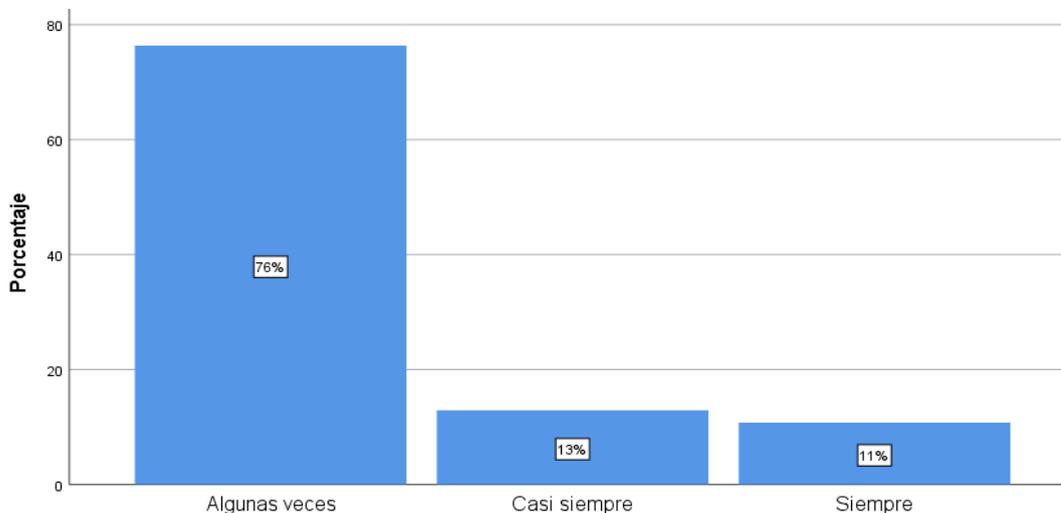
¿Cree que se desempeña de manera eficaz sus actividades dentro de su centro de labores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	71	76,3	76,3	76,3
Casi siempre	12	12,9	12,9	89,2
Siempre	10	10,8	10,8	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020

Gráfico N° 1.

¿Cree que se desempeña de manera eficaz sus actividades dentro de su centro de labores?



Fuente: Tabla 3

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 3, respondió a la interrogante *¿Cree que se desempeña de manera eficaz sus actividades dentro de su*

centro de labores? Los servidores respondieron lo siguiente: el 76% afirma que algunas veces se desempeñan de manera eficaz en sus actividades dentro de la Corte Superior de Justicia, mientras que el 13% de servidores públicos manifiesta que casi siempre lo hacen, por último, el 11% expresa que Siempre desempeñan de manera eficaz su trabajo.

Tabla N° 4.

¿Cree que es capaz de desarrollar sus actividades o las metas establecidas?

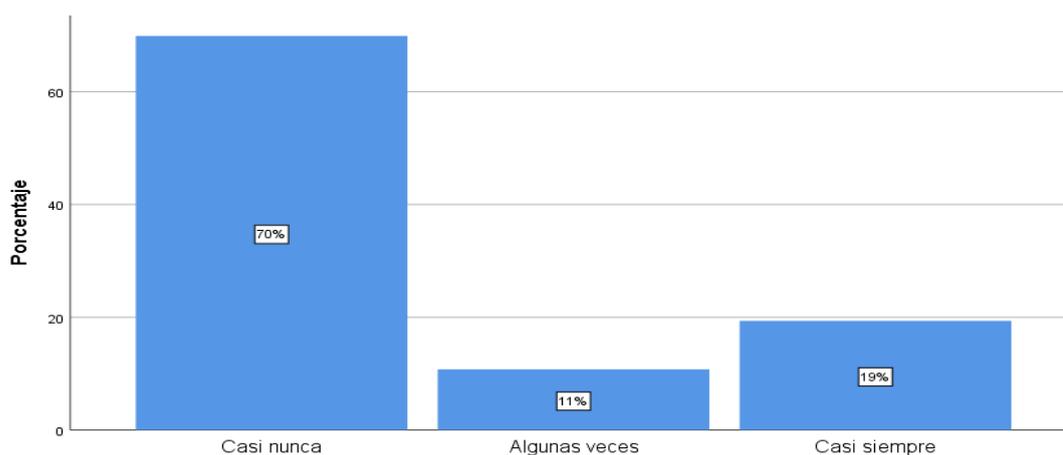
cumplien

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	65	69,9	69,9	69,9
Algunas veces	10	10,8	10,8	80,6
Casi siempre	18	19,4	19,4	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020

Gráfico N° 2.

¿Cree que es capaz de desarrollar sus actividades o las metas establecidas?



Fuente: Tabla 4

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia

– Ica, 2020 se observa que la tabla 4, respondió a la interrogante ¿Cree que es capaz de desarrollar sus actividades cumpliendo las metas establecidas? Los servidores respondieron lo siguiente: el 70% de servidores públicos afirma que casi nunca desarrollan sus actividades cumpliendo las metas establecidas. mientras que el 11% expresa que solo lo hace algunas veces logran sus metas establecidas, finalmente el 19% expresa que casi siempre llega a la meta.

Tabla N° 5.

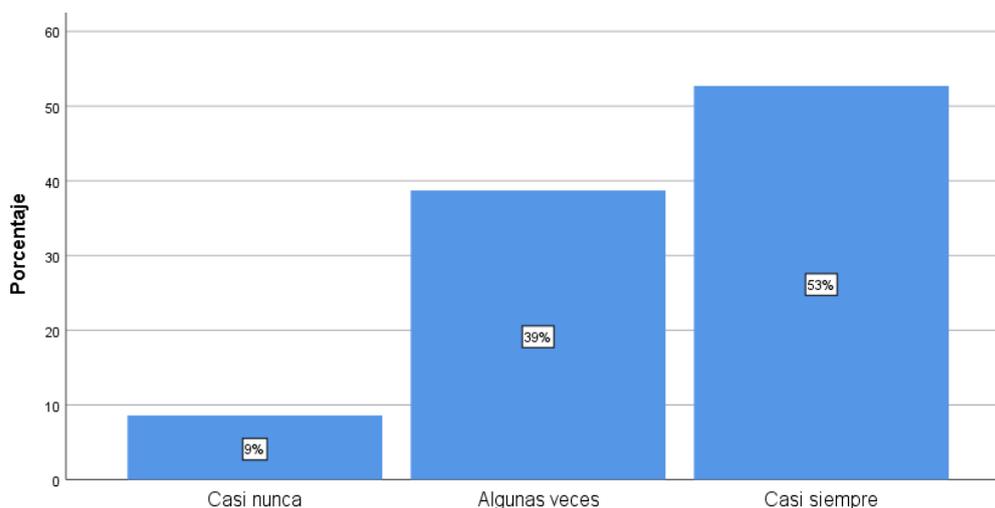
¿Su desempeño laboral óptimo depende del volumen de recursos que tiene para la resolución de problemas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	8	8,6	8,6	8,6
Algunas veces	36	38,7	38,7	47,3
Casi siempre	49	52,7	52,7	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020

Gráfico N° 3.

¿Su desempeño laboral óptimo depende del volumen de recursos que tiene para la resolución de problemas?



Fuente: **Tabla 5**

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 5, respondió a la interrogante ¿Su desempeño laboral óptimo depende del volumen de recursos que tiene para la resolución de problemas? Los servidores respondieron lo siguiente: el 53% de los servidores públicos afirma que casi siempre el desempeño laboral es óptimo dependiendo del volumen de recursos que tiene para la resolución de problemas. mientras el 39% de servidores expresa que algunas veces, por otro lado, el 9% manifiesta que es casi nunca.

Tabla N° 6.

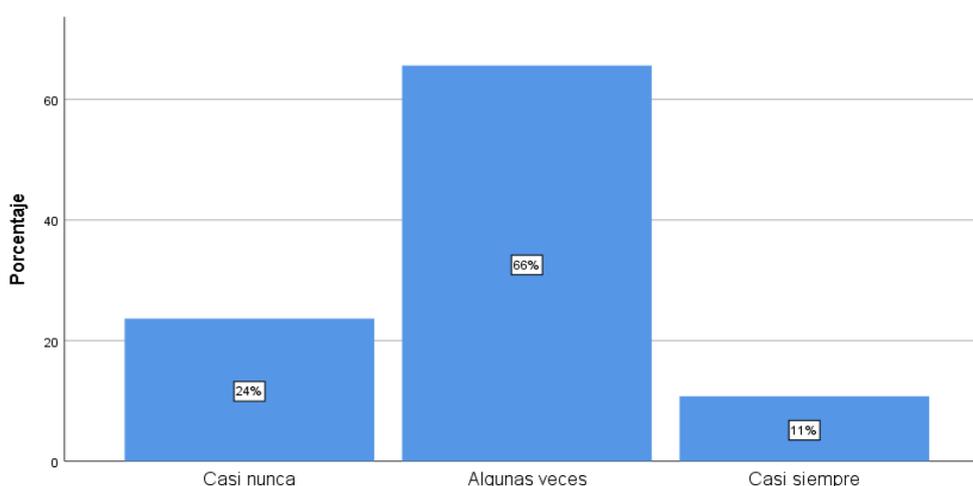
¿Desarrolla sus actividades encomendadas en el periodo de tiempo más breve posible?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	22	23,7	23,7	23,7
Algunas veces	61	65,6	65,6	89,2
Casi siempre	10	10,8	10,8	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020

Gráfico N° 4.

¿Desarrolla sus actividades encomendadas en el periodo de tiempo más breve posible?



Fuente: **Tabla 6**

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 6, respondió a la interrogante ¿Desarrolla sus actividades encomendadas en el periodo de tiempo más breve posible? Los servidores respondieron lo siguiente: el 66% expresa que algunas veces desarrollan sus actividades encomendadas antes del tiempo establecidos, sin embargo, el 24% de servidores públicos expresa que casi nunca terminan sus actividades antes de tiempo, finalmente el 11 expresa que lo realiza casi siempre.

Tabla N° 7.

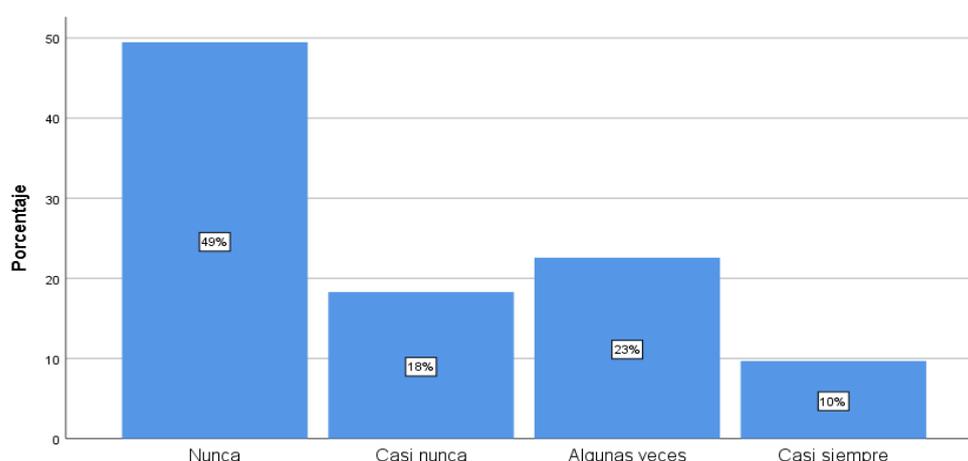
¿La cantidad de casos resueltos ya sean condenas o absoluciones son las adecuadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	46	49,5	49,5	49,5
Casi nunca	17	18,3	18,3	67,7
Algunas veces	21	22,6	22,6	90,3
Casi siempre	9	9,7	9,7	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020

Gráfico N° 5.

¿La cantidad de casos resueltos ya sean condenas o absoluciones son las adecuadas?



Fuente: **Tabla 7**

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 7, respondió a la interrogante ¿La cantidad de casos resueltos ya sean condenas o absoluciones son las adecuadas? Los servidores respondieron lo siguiente: el 49% de los servidores públicos afirma que nunca están de acuerdo con los resultados de los casos, mientras que el 23% de servidores expresa que solo algunas veces están conformes con los resultados, por otro lado, el 18% manifiesta que casi nunca, por último, el 10% expresa que casi siempre está conforme con los resultados.

Tabla N° 8.

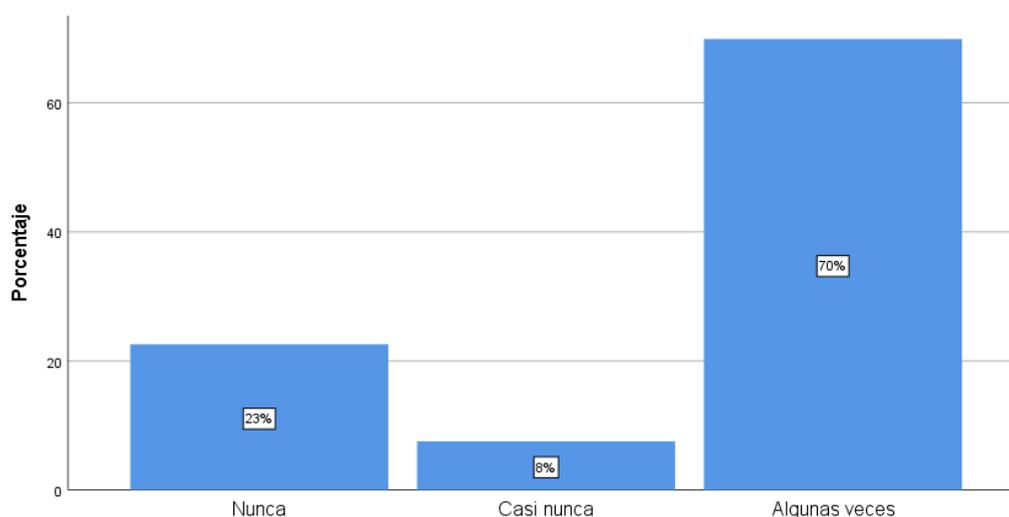
¿Cree que el tiempo dedicación a la resolución de expedientes es el adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	21	22,6	22,6	22,6
Casi nunca	7	7,5	7,5	30,1
Algunas veces	65	69,9	69,9	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020

Gráfico N° 6.

¿Cree que el tiempo dedicación a la resolución de expedientes es el adecuado?



Fuente: **Tabla 8**

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 8, respondió a la interrogante ¿Cree que el tiempo dedicación a la resolución de expedientes es el adecuado? Los servidores respondieron lo siguiente: el 70% afirma que solo algunas veces están de acuerdo con el tiempo dedicado a la resolución de los expedientes. mientras que el 23% de servidores públicos manifiesta que nunca están de acuerdo, finalmente el 8% expresa que casi nunca están de acuerdo con el tiempo dedicado a los expedientes.

Tabla N° 9.

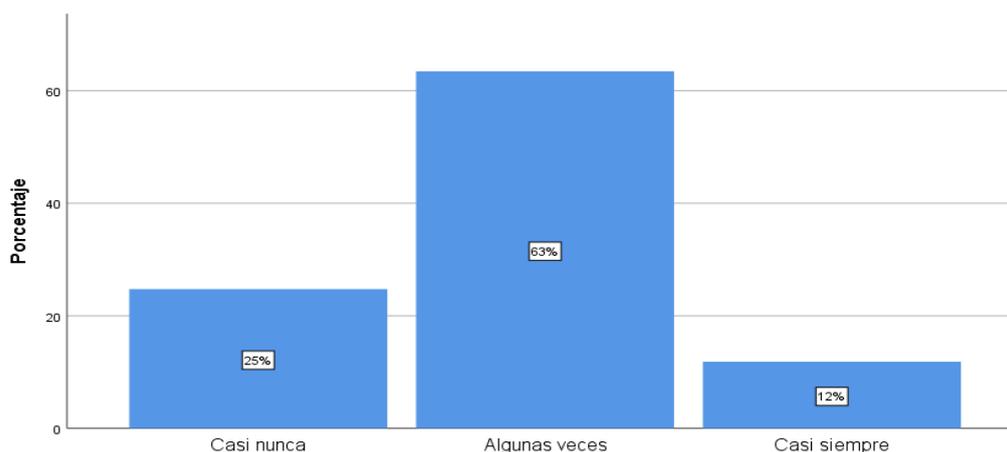
¿Es capaz de interpretar las reacciones de una persona a primera impresión para evitar conflictos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	23	24,7	24,7	24,7
Algunas veces	59	63,4	63,4	88,2
Casi siempre	11	11,8	11,8	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020

Gráfico N° 7.

¿Es capaz de interpretar las reacciones de una persona a primera impresión para evitar conflictos?



Fuente: **Tabla 9**

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 9, respondió a la interrogante ¿Es capaz de interpretar las reacciones de una persona a primera impresión para evitar conflictos? Los servidores respondieron lo siguiente: el 63% de servidores públicos afirma que algunas veces son capaces de interpretar las reacciones de una persona a primera vista y así evitar conflictos. mientras el 25% de servidores expresaron que casi nunca son capaces de poder interpretar las reacciones, finalmente el 12% manifiesta que casi siempre son capaces de interpretar las reacciones de una persona.

Tabla N° 10.

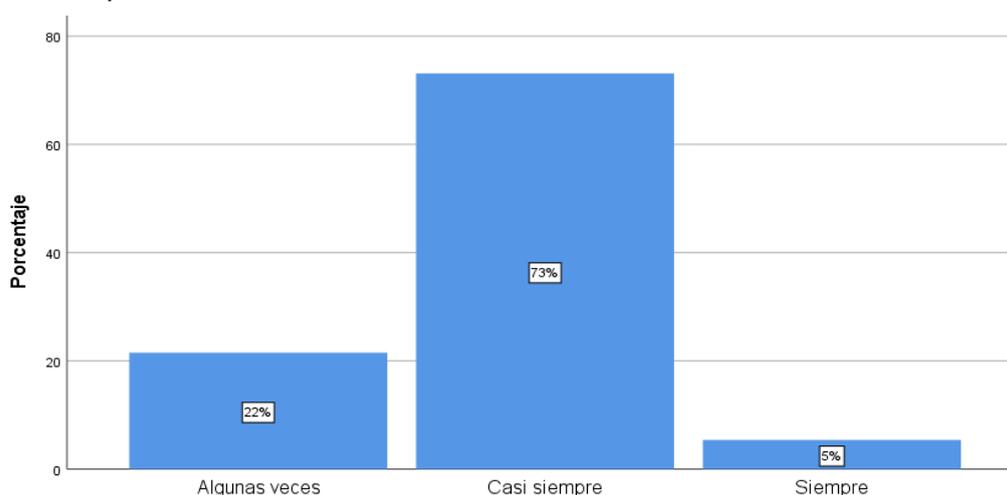
¿Tiene capacidad para resolver problemas de acuerdo al área en la que se desempeña?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	20	21,5	21,5	21,5
Casi siempre	68	73,1	73,1	94,6
Siempre	5	5,4	5,4	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020

Gráfico N° 8.

¿Tiene capacidad para resolver problemas de acuerdo al área en la que se desempeña?



Fuente: **Tabla 10**

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 10, respondió a la interrogante ¿Tiene capacidad para resolver problemas de acuerdo al área en la que se desempeña? Los servidores respondieron lo siguiente: el 73% de servidores públicos afirma que casi siempre cuentan con las capacidades para resolver problemas de acuerdo al área en la que se desempeñan. mientras que el 22% de servidores públicos manifestaron que algunas veces son capaces, finalmente el Y el 5% expresa que siempre son capaces de resolver problemas en el área en el cual laboran.

Tabla N° 11.

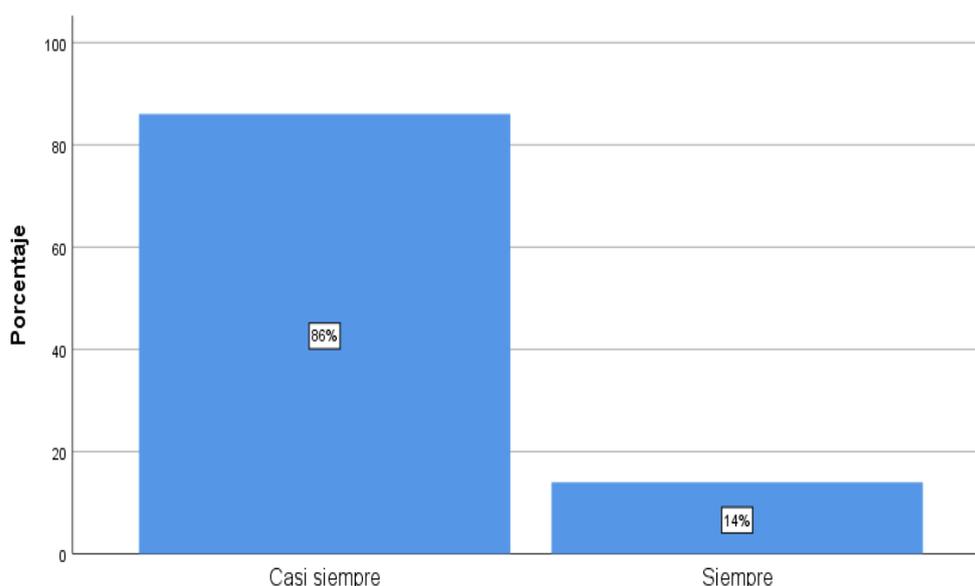
¿Después de la atención a una persona siente un grado de bienestar al haber atendido una persona que lo necesitaba?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	80	86,0	86,0	86,0
Siempre	13	14,0	14,0	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Gráfico N° 9.

¿Después de la atención a una persona siente un grado de bienestar al haber atendido una persona que lo necesita necesitaba?



Fue Fuente: **Tabla 11**

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 11, respondió a la interrogante *¿Después de la atención a una persona siente un grado de bienestar al haber atendido una persona que lo necesitaba?* Los servidores respondieron lo siguiente: el 86% afirma que casi siempre tiene esa satisfacción después de haber atendido a un cliente que necesitaba de él, mientras que el 14% de servidores públicos manifiesta que siempre siente ese grado de bienestar.

Tabla N° 12.

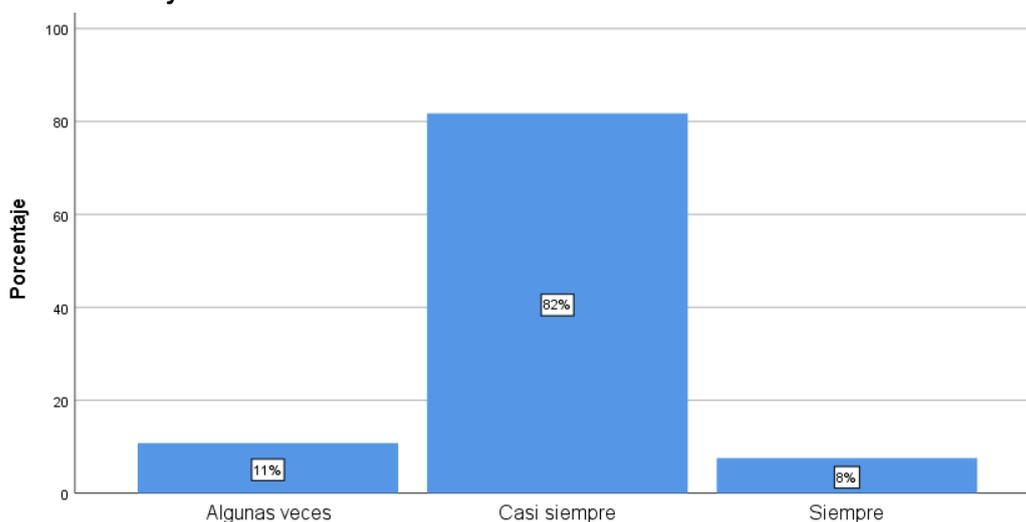
¿Al ingresar a este nuevo puesto de trabajo usted creyó que realizaba un buen trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	10	10,8	10,8	10,8
Casi siempre	76	81,7	81,7	92,5
Siempre	7	7,5	7,5	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Gráfico N° 10.

¿Al ingresar a este nuevo puesto de trabajo usted creyó que realizaba un buen trabajo?



Fuente: Tabla 12

Elaboración:

Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 12, respondió a la interrogante ¿Al ingresar a este nuevo puesto de trabajo usted creyó que realizaba un buen trabajo? Los servidores respondieron lo siguiente: el 82% de servidores publicos afirmo que casi siempre al ingresar al puesto de trabajo realizaban un buen trabajo. mientras que el 11% de servidores manifiesta que algunas veces creen que realizaron un buen trabajo, por último, el 8% expreso que siempre han realizado un buen trabajo.

Tabla N° 13.

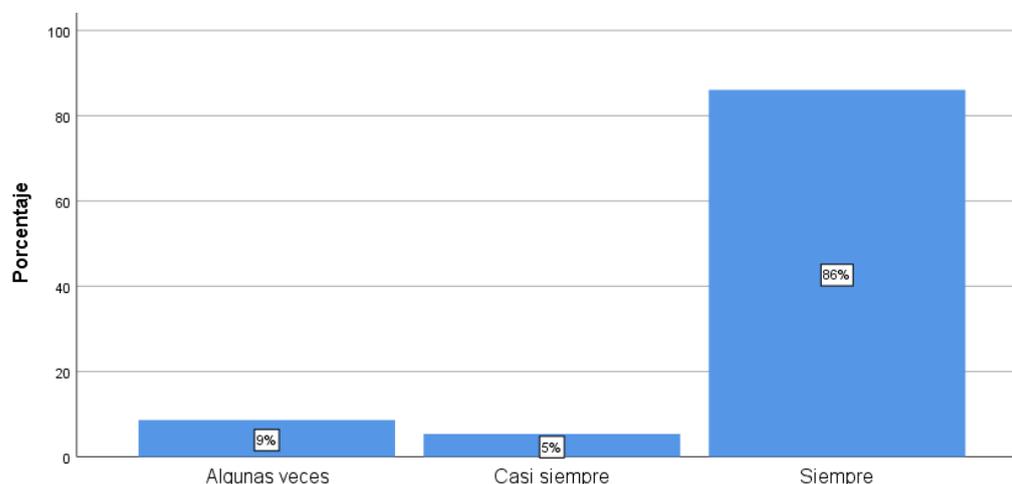
¿Al ingresar a este nuevo puesto de trabajo recibió la capacitación correspondiente acerca de las funciones que debió cumplir?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	8	8,6	8,6	8,6
Casi siempre	5	5,4	5,4	14,0
Siempre	80	86,0	86,0	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Gráfico N° 11.

¿Al ingresar a este nuevo puesto de trabajo recibió la capacitación correspondiente acerca de las funciones que debió cumplir?



Fuente: Tabla 13

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 13, respondió a la interrogante ¿Al ingresar a este nuevo puesto de trabajo recibió la capacitación correspondiente acerca de las funciones que debió cumplir? Los servidores respondieron lo siguiente: el 86% de los servidores públicos afirma que siempre han recibido capacitaciones correspondientes de acuerdo a las funciones que deberían cumplir, mientras que el 9% de servidores manifestaron que solo algunas veces han recibido capacitaciones, finalmente el 5 % expresa que casi siempre han recibido las capacitaciones pertinentes.

Tabla N° 14.

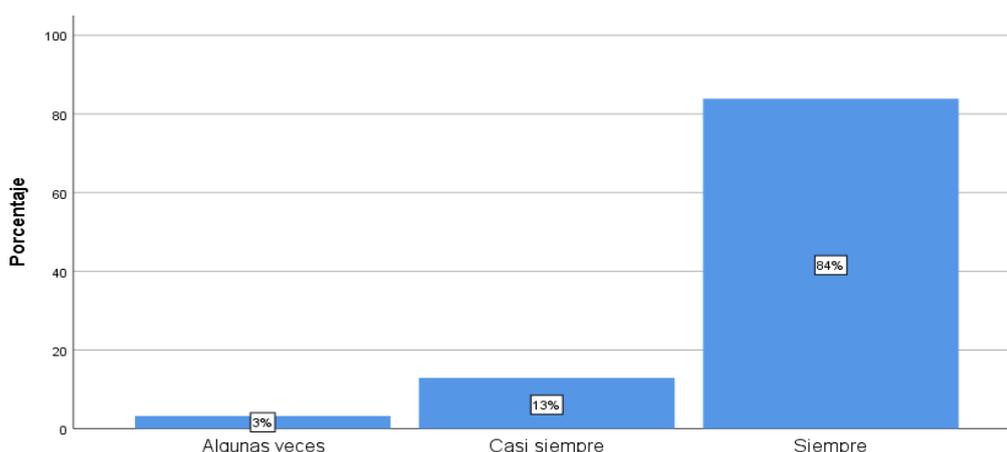
¿Cómo trabajador ha recibido capacitaciones o charlas de inserción para ocupar su nuevo puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	3	3,2	3,2	3,2
Casi siempre	12	12,9	12,9	16,1
Siempre	78	83,9	83,9	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Gráfico N° 12.

¿Cómo trabajador ha recibido capacitaciones o charlas de inserción para ocupar su nuevo puesto de trabajo?



Fuente: Tabla 14

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 14, respondió a la interrogante ¿Cómo trabajador ha recibido capacitaciones o charlas de inserción para ocupar su nuevo puesto de trabajo? Los servidores respondieron lo siguiente: el 84% de los servidores públicos afirmaron que siempre recibieron las capacitaciones correspondientes acerca de su nuevo puesto de trabajo. mientras el 13% de servidores expresa que casi siempre han recibido las capacitaciones correspondientes, finalmente el 3% manifiesta que solo algunas veces se le brindó las capacitaciones idóneas.

Tabla N° 15.

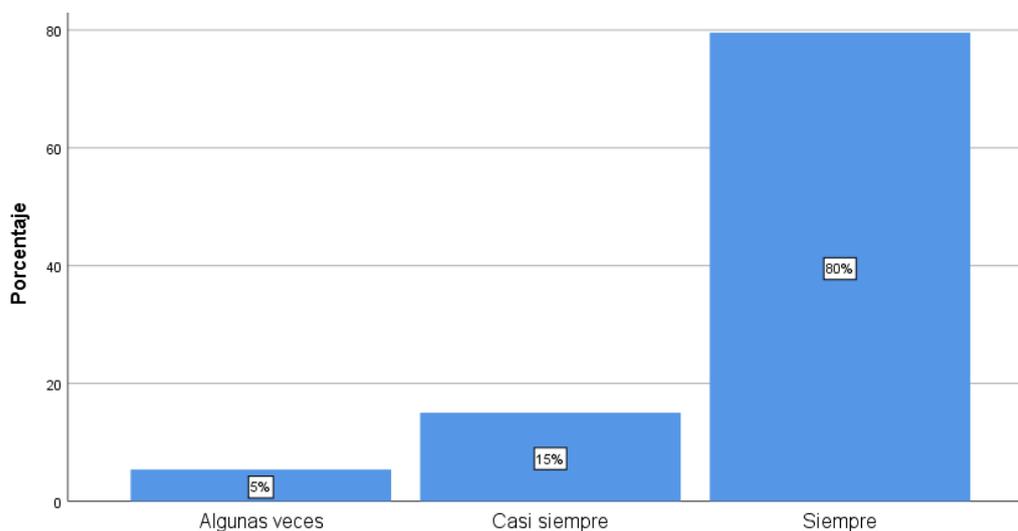
¿Cómo trabajador cree que existe una excesiva carga de trabajo dentro de la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	5	5,4	5,4	5,4
Casi siempre	14	15,1	15,1	20,4
Siempre	74	79,6	79,6	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Gráfico N° 13.

¿Cómo trabajador cree que existe una excesiva carga de trabajo dentro de la institución?



Fuente: Tabla 15

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 15, respondió a la interrogante ¿Cómo trabajador cree que existe una excesiva carga de trabajo dentro de la institución? Los servidores respondieron lo siguiente: el 80% afirma que siempre existe una carga excesiva de trabajo dentro de la institución. mientras el 15% de servidores publico expresa que casi siempre se dan estos casos, sin embargo solo el 5% manifestó que solo algunas veces existe mucha carga laboral.

Tabla N° 16.

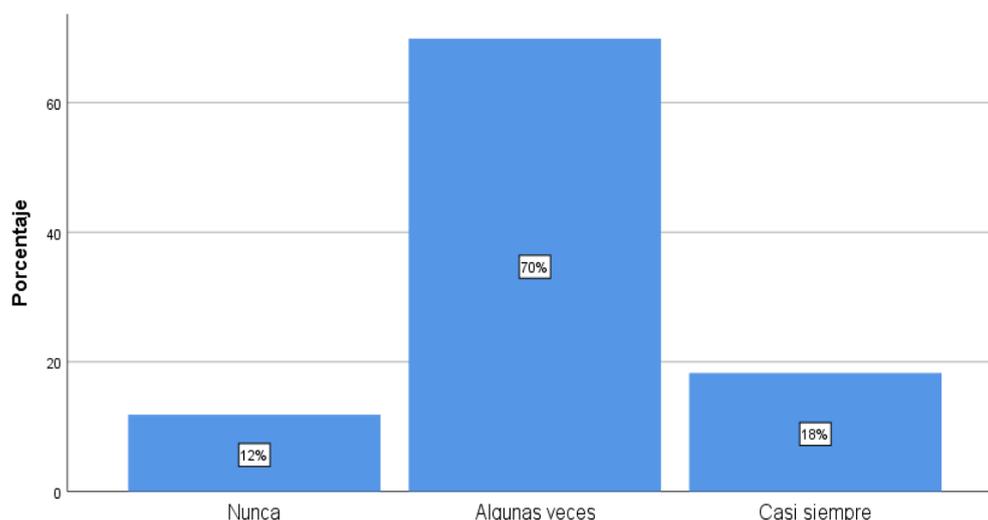
¿Cree que la cantidad de expedientes resueltos podría mejorar de acuerdo a como se siente el trabajador dentro de su institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	11,8	11,8	11,8
Algunas veces	65	69,9	69,9	81,7
Casi siempre	17	18,3	18,3	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Gráfico N° 14.

¿Cree que la cantidad de expedientes resueltos podría mejorar de acuerdo a como se siente el trabajador dentro de su institución?



Fuente: Tabla 16

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 16, respondió a la interrogante *¿Cree que la cantidad de expedientes resueltos podría mejorar de acuerdo a como se siente el trabajador dentro de su institución?* Los servidores respondieron lo siguiente: el 70% afirmaron que solo algunas veces creen que la cantidad de expedientes resueltos podría mejorar de acuerdo a como se siente el trabajador dentro de su institución, mientras el 18% de servidores expresa que casi siempre este aspecto traería mejora, finalmente el 12% expresa que a pesar de poder dar soluciones a estos expedientes nunca podría mejorar a como se siente el trabajador.

Tabla N° 17.

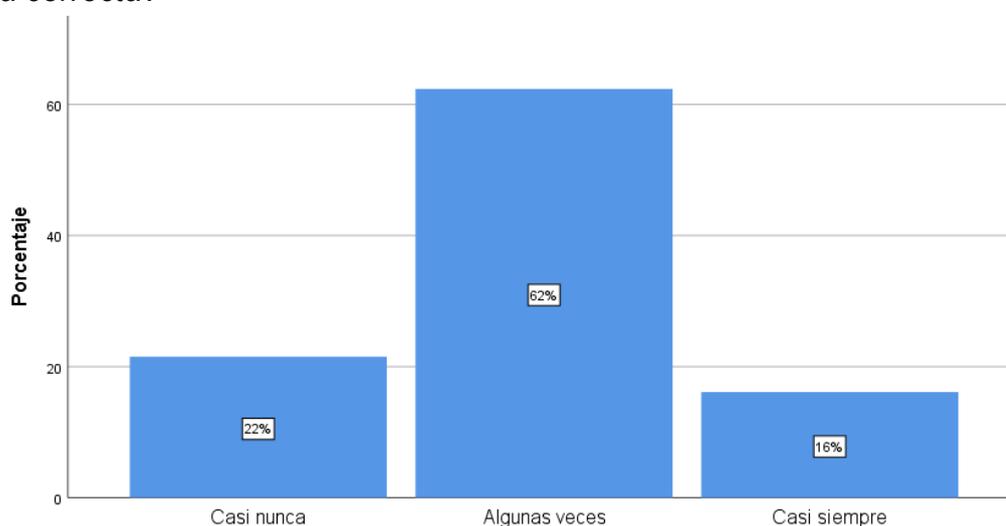
¿Cree usted que los plazos para la atención y resolución de expedientes es la correcta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	20	21,5	21,5	21,5
Algunas veces	58	62,4	62,4	83,9
Casi siempre	15	16,1	16,1	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Gráfico N° 15.

¿Cree usted que los plazos para la atención y resolución de expedientes es la correcta?



Fuente: Tabla 17

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 17, respondió a la interrogante ¿Cree usted que los plazos para la atención y resolución de expedientes es la correcta? Los servidores respondieron lo siguiente: el 62% de servidores públicos afirmo que solo algunas veces los plazos para la atención y resolución de expedientes son las correctas. mientras que el 22% de servidores expresan que casi nunca los plazos son correctos, sin embargo, el 16% de servidores públicos expresa que casi siempre que los plazos son correctos.

Tabla N° 18.

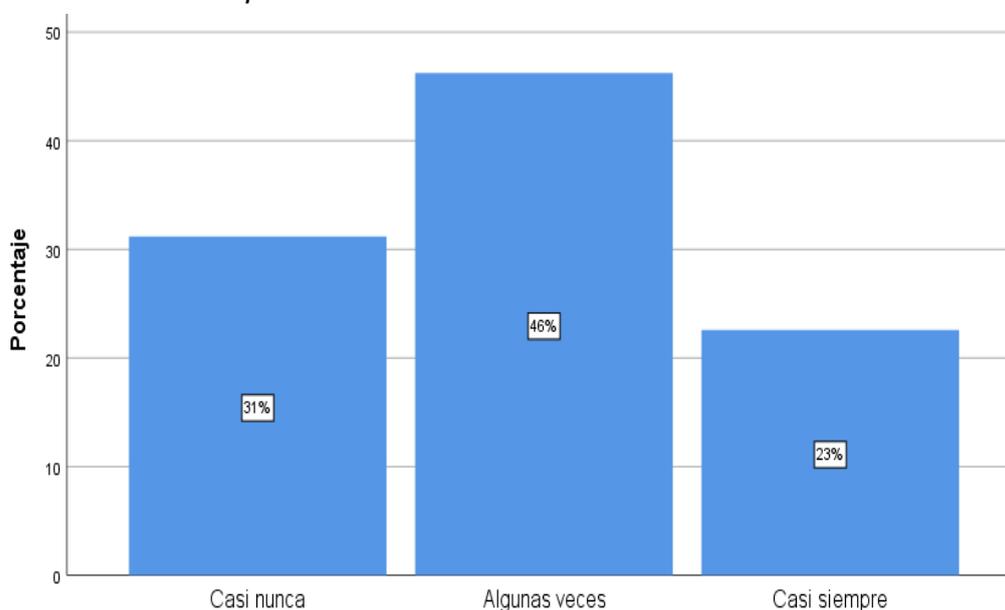
¿Cree que es suficiente con la cantidad de personas laborando dentro este establecimiento público?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	29	31,2	31,2	31,2
Algunas veces	43	46,2	46,2	77,4
Casi siempre	21	22,6	22,6	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Gráfico N° 16.

¿Cree que es suficiente con la cantidad de personas laborando dentro este establecimiento público?



Fuente: Tabla 18

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 18, respondió a la interrogante ¿Cree que es suficiente con la cantidad de personas laborando dentro este establecimiento público? Los servidores respondieron lo siguiente: el 46% de servidores públicos afirma que solo algunas veces es suficiente la cantidad de trabajadores en el establecimiento público. Mientras el 31% de servidores afirma que casi nunca es suficiente, sin embargo, el 23 % manifiesta que casi siempre es suficiente la cantidad de personas.

Tabla N° 19.

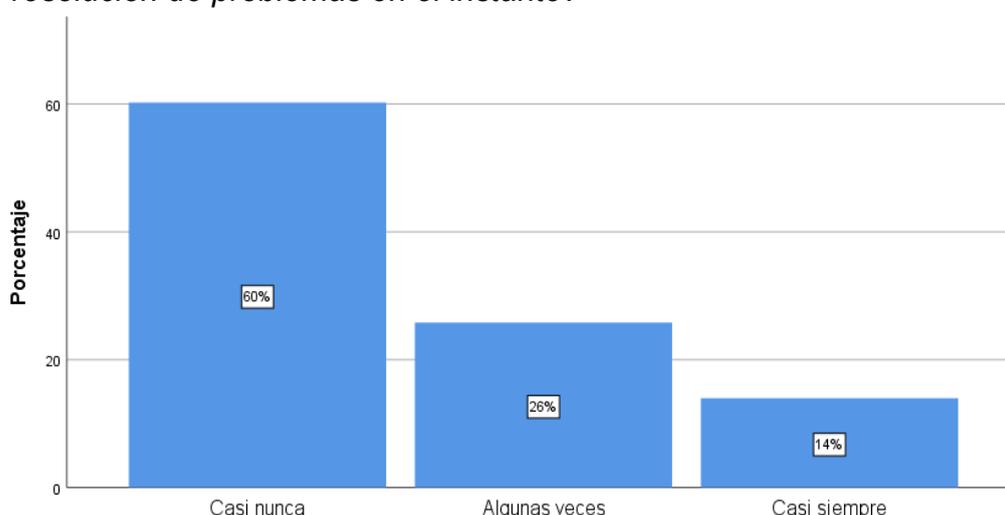
¿Las personas que laboran dentro de esta institución tienen manejo de resolución de problemas en el instante?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	56	60,2	60,2	60,2
Algunas veces	24	25,8	25,8	86,0
Casi siempre	13	14,0	14,0	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Gráfico N° 17.

¿Las personas que laboran dentro de esta institución tienen manejo de resolución de problemas en el instante?



Fuente: Tabla 19

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 19, respondió a la interrogante ¿Las personas que laboran dentro de esta institución tienen manejo de resolución de problemas en el instante? Los servidores respondieron lo siguiente: el 60% expreso que casi nunca tiene manejo de resolución de problemas dentro de la institución, mientras que el 26% de servidores expresa que algunas veces tienen manejo de problemas en el instante, asimismo el 14% de servidores públicos expresa que casi siempre tienen manejo del problema en la institución.

Tabla N° 20.

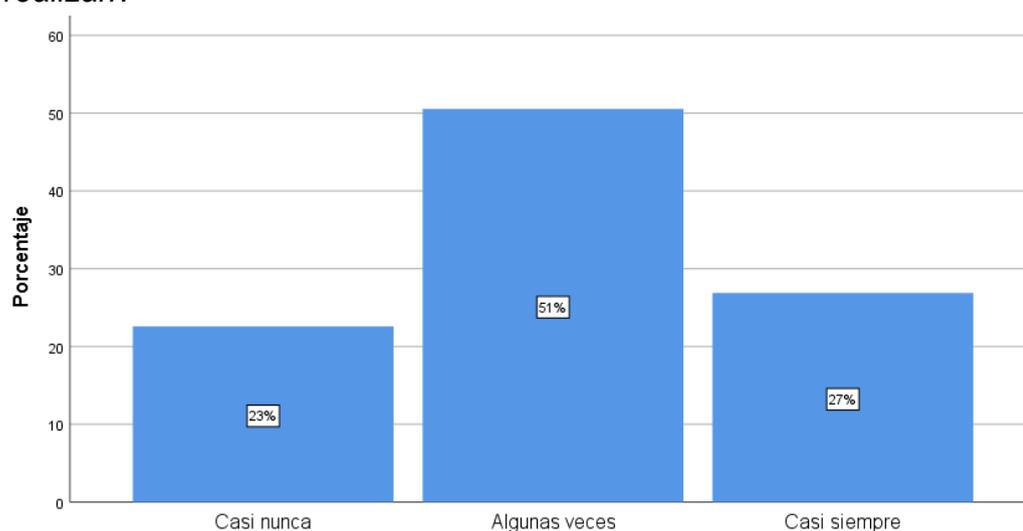
¿Perciben que cumplen su rol de acuerdo a la ejecución de actividades que realizan?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	21	22,6	22,6	22,6
Algunas veces	47	50,5	50,5	73,1
Casi siempre	25	26,9	26,9	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Gráfico N° 18.

¿Perciben que cumplen su rol de acuerdo a la ejecución de actividades que realizan?



Fuente: Tabla 20

Elaboración: Bachiller: Gutiérrez Cuya, Faustino

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020 se observa que la tabla 20, respondió a la interrogante ¿Perciben que cumplen su rol de acuerdo a la ejecución de actividades que realizan? Los servidores respondieron lo siguiente: el 51% expreso que solo algunas veces perciben que se cumple el rol de acuerdo a la ejecución de actividades que ejecutan, asimismo, el 27% de servidores expresa que casi siempre cumplen su rol, sin embargo, el 23 % manifiesta que casi nunca perciben que cumplen su rol.

4.2. Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis

Contrastación de Hipótesis general

H.G. El desempeño laboral se relaciona significativamente con la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Tabla N° 21.

Desempeño laboral / Carga laboral

		DESEMPEÑO LABORAL	CARGA LABORAL
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,922**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	93	93
CARGA LABORAL	Correlación de Pearson	,922**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	93	93

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Interpretación:

Teniendo en cuenta la hipótesis general planteada; se concluye que el desempeño laboral de los servidores públicos se relaciona significativamente con la carga laboral en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020, se relacionan de una forma muy alta, es decir cuanto mayor desempeño exista por parte del servidor público habrá mayor carga laboral; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente con la correlación de Pearson ($r_{hx}=0.922$).

Contrastación de Hipótesis específicas

Tabla N° 22.

Eficacia / Carga laboral

		EFICACIA	CARGA LABORAL
EFICACIA	Correlación de Pearson	1	,833**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	93	93
CARGA LABORAL	Correlación de Pearson	,833**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	93	93

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Interpretación:

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 1 planteada; se concluye que la eficacia de los servidores públicos se relaciona significativamente con la carga laboral en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020, se relacionan de una forma muy alta, es decir cuanto mayor cumplimiento de metas, menos volúmenes de recursos tenga para realizar su trabajo habrá mayor carga laboral; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente con la correlación de Pearson ($r_{hx}=0.833$).

Tabla N° 23.

Eficiencia / Carga laboral

		EFICIENCIA	CARGA LABORAL
EFICIENCIA	Correlación de Pearson	1	,911**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	93	93
CARGA LABORAL	Correlación de Pearson	,911**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	93	93

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Interpretación:

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 2 planteada; se concluye que la eficiencia de los servidores públicos tienen una relación significativa con la carga laboral en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020, se relacionan de una forma muy alta, es decir cuanto mayor ejecución de actividades, productividad y tiempo de dedicación exista por parte del servidor público habrá mayor carga laboral; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente con la correlación de Pearson ($r_{hx}=0.911$).

Tabla N° 24.

Capacidad de respuesta / Carga laboral

		CAPACIDAD DE RESPUESTA	CARGA LABORAL
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Correlación de Pearson	1	,889**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	93	93
CARGA LABORAL	Correlación de Pearson	,889**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	93	93

Fuente: Encuesta dirigida a los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Interpretación:

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 3 planteada; se concluye que la capacidad de respuesta de los servidores públicos tienen una relación significativa con la carga laboral en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020, se relacionan de una forma muy alta, es decir cuanto mayor resoluciones de problemas y un mayor de nivel de satisfacción obtenida exista por parte del servidor público habrá mayor carga laboral; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente con la correlación de Pearson ($r_{hx}=0.889$).

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los Resultados del trabajo de Investigación

En este capítulo se analiza y compara los resultados de la encuesta en conjunto con los antecedentes, el marco teórico e hipótesis para probar la relación entre la variable independiente (desempeño laboral) y la variable dependiente (carga laboral) en la Corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Con relación a los antecedentes

Ayala T. y Pajuelo S. (2018). En su tesis denominada: “La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018”. Para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas en la Universidad Tecnológica del Perú, Lima. El autor concluye: Existe la certeza de que la motivación es directamente proporcional al desempeño laboral del personal del juzgado subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, teniendo en cuenta que mientras exista mayor motivación, el desempeño también será mayor. Asimismo, está comprobado que los motivos de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima. Según los resultados estadísticos, se confirmó $Z_{calc} (0,475)$. En resumen, el desempeño laboral del personal de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima es bajo. Como resultado estadístico, confirman que $Z_{calc} es 13.06 > Z_c es 1,645$ y aceptan la hipótesis alternativa, verificando que el desempeño es muy bajo. De la misma forma, según el ranking alcanzado por la meta, en la tabla de productividad se puede verificar un bajo desempeño laboral. Se ha determinado que el 67% de los empleados de los juzgados mercantiles antes mencionados no pueden resolver más documentos de los que ha establecido la Oficina de Productividad, por lo que, debido a la falta de materiales y equipos para

realizar sus tareas, mantendrán un bajo nivel de desempeño laboral. Se aceptan 65% de las tareas asignadas El entrevistador dijo: De igual manera, el procedimiento no es adecuado, 51%, y las actividades existentes se retrasan en la resolución de documentos, 41%. Se ha determinado que la motivación interna de los empleados es baja, el 72% de los empleados no son reconocidos por el trabajo, el 71% de los empleados no tienen la oportunidad de mejorar el desarrollo personal que brinda la organización en el trabajo y el 51% de los empleados.

Se observa que la tabla N°5, respondió a la interrogante de la encuesta realizada, los servidores respondieron lo siguiente: el 53% de los servidores públicos afirma que casi siempre el desempeño laboral es óptimo dependiendo de los recursos con los que cuentan para resolver situaciones en problema. Mientras el 39% de servidores expresa que algunas veces, por otro lado, el 9% manifiesta que es casi nunca.

Con relación al marco teórico

Desde la perspectiva del marco teórico, citar los conocimientos de diferentes autores es la contrastación con los resultados conseguidos de la investigación presente.

De acuerdo con Chiavenato I. (2007) se trata de la medición de los resultados obtenidos. La capacidad que una empresa pueda tener con el fin de satisfacer las necesidades brindando productos (bienes o servicios), todo se refiere a la eficacia, expresado en otras palabras es la capacidad de concretar un efecto deseado luego de ejecutar una acción, es el objetivo y su nivel de consecución. Así mismo se refiere también a que tan capaces somos para lograr las metas establecidas.

Se observa que la tabla N°3, respondió a la interrogante de la encuesta planteada los servidores respondieron lo siguiente: el 76% afirma que algunas veces se desempeñan de manera eficaz en sus actividades dentro de la Corte Superior de Justicia, por otro lado, el 13% restante de servidores públicos manifiesta que casi siempre lo hacen, por

último, el 11% expresa que Siempre desempeñan de manera eficaz su trabajo.

Con relación a la hipótesis planteada

El desempeño laboral tiene una relación significativa con la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.

Acorde a los resultados de parte de la presente investigación, podemos observar en la Tabla N°21 que el desempeño laboral de los servidores públicos se relaciona significativamente con la carga laboral en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020, su relación es muy alta, es decir cuanto mayor desempeño exista por parte del servidor público habrá mayor carga laboral; y de acuerdo a los resultados estadísticos mostrados anteriormente con la correlación de Pearson ($r_{hx}=0.922$), Según Wayne y Noe (1997), la gestión del desempeño tiene como parte de si todo proceso organizacional, en el que se pueda determinar el desempeño del trabajador y la organización final. Todas las funciones de recursos humanos contribuyen a este desempeño.

CONCLUSIONES

- La conclusión es que el desempeño laboral está significativamente relacionada con la carga laboral. Siendo para la Corte Superior de Justicia de Ica, un punto importante de evaluar para tomar ciertas decisiones con el fin de implementar mejoras, expresado en la tabla N° 21, se muestra que el valor del coeficiente de correlación de Pearson es 0,922 por lo tanto está en una valoración muy alta, entonces mientras exista un mayor desempeño por parte del servidor público habrá mayor carga laboral.
- La conclusión es que la eficiencia está significativamente relacionada con la carga laboral. Como aspecto fundamental para la Corte Superior de Justicia de Ica, el realizar la evaluación para buscar una mayor eficiencia sin incrementar la carga laboral para los servidores públicos, indicado en la tabla N°22, en la que se puede apreciar que el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0,833, encontrándose en una valoración muy alta, es decir, cuanto mayor sea el grado de consecución del objetivo, menos recursos necesitará para realizar el trabajo, y mayor será la carga laboral.
- La conclusión es que la eficiencia tiene una relación significativa con la carga laboral. Siendo para la Corte Superior de Justicia de Ica, un punto importante de evaluar permitiendo incrementar y monitorear la mayor ejecución de actividades, pero sin aumentar la carga laboral del trabajador, como indica la tabla N°23, en la que se aprecia el valor del coeficiente de correlación de Pearson con 0,911, por lo tanto indica que está dentro de una valoración muy alta, es decir, cuanto más desempeñan las actividades los servidores públicos, la productividad y el tiempo de dedicación, mayor será la carga laboral.
- La conclusión es que la capacidad de respuesta tiene una relación significativa con la carga laboral. Siendo para la Corte Superior de Justicia de Ica, un punto importante de evaluar para incrementar la capacidad de respuesta de sus servidores públicos sin aumentar la carga laboral a las mismas, tal como demuestra la tabla N°24, se muestra que el valor del

coeficiente de correlación de Pearson de 0,889 el cual está dentro de una valoración muy alta, es decir, a mayor resolución del problema, mayor satisfacción de los funcionarios y mayor carga laboral.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Corte Superior de Justicia de Ica, a implementar como parte de su plan de acción para proporcionar un mayor desempeño laboral, motivando sus servidores públicos de diferentes formas como, incentivando a través de ascensos laborales acorde con las capacidades y destrezas.
- Al presidente actual de la Corte superior de Justicia de Ica a establecer estrategias de gestión en el área de recursos humanos; con el fin de generar una mayor seguridad dentro de los procesos de reclutamiento de personal; en la cual los trabajadores ingresantes establecerán una mayor capacidad competitiva dentro de la institución.
- Se recomienda la Corte superior de Justicia de Ica a priorizar un adecuado ambiente de trabajo o adecuarlo con el propósito de que la carga laboral sea mínima, de tal manera se pueda determinar un mayor compromiso frente a la organización.
- Se recomienda incrementar la contratación de personal jurisdiccional calificado en base a la cantidad de documentos que se pueden realizar y resolver de acuerdo a su especialidad y complejidad de los mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, S., Letelier A., Aravena V., y Jiménez A. (2016). Work-Family Balance, Job Satisfaction And Family Support In Basic School Teachers. *Psicología desde el Caribe*, 33(3), 285-298.
- Alcayaga, C. (2015). Evaluación de programa piloto de apoyo para trabajadores que cuidan a familiares dependientes: estudio pre postest. *Gerokomos*, 26(4), 127-131.
- Almeyda C. (2017). El trabajo decente: descanso y sobre carga laboral". Universidad Autónoma de Ica.
- Araujo C. y Guerra L. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147.
- Arizaga F. y Játiva C. (2016). Análisis de la correlación de la evaluación del desempeño laboral por competencias y la evaluación del potencial con información recopilada por una empresa consultora". Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Ayala T. y Pajuelo S. (2018). La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018. Universidad Tecnológica del Perú, Lima.
- Ayllón M. (2016). Resiliencia y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad autónoma de Ica, 2016. Universidad Autónoma de Ica.
- Chiavenato I. (2002) "*Gestión del Talento Humano*" (1era. ed.) México: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato I. (2007). Administración de recursos humanos (Octava ed.). **México.**

- CROEM, C. R. D. O. E. de Murcia. (2015). Prevención de Riesgos Ergonómicos. Murcia-España: Editorial CROEM.
- Cruz D., Rodríguez D. y Ruiz L. (2019). Como impacta el volumen de carga laboral en el personal de hospitalización respecto a la seguridad del paciente. Pontificia universidad javeriana.
- Dessler G. y Varela R. (2011). Administración de recursos humanos. Pearson educación.
- Gil-Monte R. (2016). Carga mental de trabajo: factores. Instituto Nacional de Seguridad.
- Hernández R., Fernández, R., y Baptista P. (2017). Selección de la muestra.
- Herrera L. (2018). Apoyo institucional dirigido al trabajador-cuidador familiar
- Luis R. (2005). Habilidades directivas y técnicas de liderazgo: su aplicación en la gestión de equipos de trabajo. Ideaspropias Editorial SL.
- Medina S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo; Chimbote, Perú.
- Morris J. y Feldman D. (1996). El trabajo emocional: concepto y prevención. Notas técnicas de prevención, 1-4.
- Palomino M., Saavedra D. y Zapata M. (2016). El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores bajo la modalidad de tercerización de la empresa Prosegur sucursal Ica. Para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Pastor A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. Perú; Universidad Pacífica del Sur.
- Tamayo T., y Tamayo M. (1997). Población y muestra. Obtenido de

<http://shilyinfinity.blogspot.com/2014/09/poblacion-y-muestra-tamayo-ytamayo.html>, 38.

Tovar G. y Preciado L. (2020). Factorial validity of a mental workload scale- Validez factorial de la escala de carga mental de trabajo. Red de Investigación en Salud en el Trabajo, 2(Especial 2), 44-45.

Wayne M. y Noe R. (1997). Administración de relaciones humanas. México: Mc Graw.

Zans A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	
<p>“DESEMPEÑO LABORAL Y SU EFECTO EN LA CARGA LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA-ICA, 2020”</p>	<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecerla relación que existe entre el desempeño laboral y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H.G. El desempeño laboral se relaciona significativamente con la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.</p>	<p>Variable independiente</p> <p style="text-align: center;">Desempeño laboral</p>		<p>Tipo Aplicada</p> <p>Enfoque Cuantitativo.</p> <p>Alcance Descriptivo</p> <p>Diseño Descriptivo correlacional</p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 60px; text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> </div> <p>Población 126=servidores públicos</p> <p>Muestra 93=servidores públicos</p>
	<p>Problema específico</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020?</p>	<p>Objetivo específico</p> <p>Establecer la relación que existe entre la eficacia y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>H.1. La eficacia se relaciona significativamente con la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.</p>	<p>Dimensión</p> <p>Indicador</p>	<p>eficacia</p> <p>-Acceso de metas cumplidas. -Volumen de recursos</p>	
	<p>¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia y su efecto en el desempeño laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020?</p>	<p>Describir la relación que existe entre la eficiencia y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.</p>	<p>H.2. La eficiencia se relaciona significativamente con la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.</p>	<p>eficiencia</p> <p>-ejecución de actividades. -productividad. -tiempo de dedicación</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>-Anticipación de respuesta. -Resolución de problemas. - Nivel de satisfacción obtenida.</p>	
	<p>¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y su efecto en la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.</p>	<p>H.3. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la carga laboral de los servidores públicos en la corte Superior de Justicia – Ica, 2020.</p>	<p>Variable dependiente</p> <p style="text-align: center;">Carga laboral</p>		
				<p>dimensión</p> <p>indicador</p>	<p>dimensiones</p> <p>indicadores</p>	
				<p>Habilidades técnicas</p>	<p>-Conoce las tareas del puesto. -Capacitación para el puesto.</p>	
				<p>productividad</p>	<p>-Carga procesal. -Expedientes resueltos. -Plazos establecidos</p>	
				<p>Idoneidad demostrada</p>	<p>-Incorporación de recursos. -Manejo de dificultades. -Distribución de actividades.</p>	

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
DESEMPEÑO LABORAL	Eficacia	Acceso de metas cumplidas	¿Cree que se desempeña de manera eficaz sus actividades dentro de su centro de labores?
		Volumen de recursos	¿Su desempeño laboral óptimo depende del volumen de recursos que tiene para la resolución de problemas?
	Eficiencia	Ejecución de actividades.	¿Desarrolla sus actividades encomendadas en el periodo de tiempo más breve posible?
		Productividad	¿La cantidad de casos resueltos ya sean condenas o absoluciones son las adecuadas?
		Tiempo de dedicación	¿Cree que el tiempo dedicación a la resolución de expedientes es el adecuado?
	Capacidad de respuesta	Anticipación de respuestas	¿Es capaz de interpretar las reacciones de una persona a primera impresión para evitar conflictos?
		Resolución de problemas	¿Tiene capacidad para resolver problemas de acuerdo al área en la que se desempeña?
		Nivel de satisfacción obtenida	¿Después de la atención a una persona siente un grado de bienestar al haber atendido una persona que lo necesitaba?
	CARGA LABORAL	Habilidades técnicas	Conoce las tareas del puesto
Capacitación para el puesto			¿Al ingresar a este nuevo puesto de trabajo recibió la capacitación correspondiente acerca de las funciones que debió cumplir?
Productividad		Carga procesal	¿Cómo trabajador cree que existe una excesiva carga de trabajo dentro de la institución?
		Expedientes resueltos	¿Cree que la cantidad de expedientes resueltos podría mejorar de acuerdo a como se siente el trabajador dentro de su institución?
		Plazos establecidos	¿Cree usted que los plazos para la atención y resolución de expedientes es la correcta?
Idoneidad demostrada		Incorporación de recursos	¿Cree que es suficiente con la cantidad de personas laborando dentro este establecimiento público?
		Manejo de dificultades	¿Las personas que laboran dentro de esta institución tienen manejo de resolución de problemas en el instante?
		Distribución de actividades	¿Perciben que cumplen su rol de acuerdo a la ejecución de actividades que realizan?

ENCUESTA

La presente encuesta tiene fines académicos, cuyos resultados serán expuestos como fundamento para sustentar una tesis respecto “DESEMPEÑO LABORAL Y SU EFECTO EN LA CARGA LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA - ICA, 2020”

EDAD: GÉNERO:

Marca con un a(X), según corresponda o sea conveniente:

- a. No (5)
- b. Casi nunca (4)
- c. Algunas veces (3)
- d. Casi siempre (2)
- e. Siempre (1)

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Cree que se desempeña de manera eficaz sus actividades dentro de su centro de labores?					
2	¿Cree que es capaz de desarrollar sus actividades cumpliendo las metas establecidas?					
3	¿Su desempeño laboral optimo depende del volumen de recursos que tiene para la resolución de problemas?					
4	¿Desarrolla sus actividades encomendadas en el periodo de tiempo más breve posible?					
5	¿La cantidad de casos resueltos ya sean condenas o absoluciones son las adecuadas?					
6	¿Cree que el tiempo dedicación a la resolución de expedientes es el adecuado?					
7	¿Es capaz de interpretar las reacciones de una persona a primera impresión para evitar conflictos?					
8	¿Tiene capacidad para resolver problemas de acuerdo al área en la que se desempeña?					
9	¿Después de la atención a una persona siente un grado de bienestar al haber atendido una persona que lo necesitaba?					
10	¿Al ingresar a este nuevo puesto de trabajo usted creyó que realizaba un buen trabajo?					
11	¿Al ingresar a este nuevo puesto de trabajo recibió la capacitación correspondiente acerca de las funciones que debió cumplir?					
12	¿Cómo trabajador ha recibido capacitaciones o charlas de inserción para ocupar su nuevo puesto de trabajo?					
13	¿Cómo trabajador cree que existe una excesiva carga de trabajo dentro de la institución?					

14	¿Cree que la cantidad de expedientes resueltos podría mejorar de acuerdo a como se siente el trabajador dentro de su institución?					
15	¿Cree usted que los plazos para la atención y resolución de expedientes es la correcta?					
16	¿Cree que es suficiente con la cantidad de personas laborando dentro este establecimiento público?					
17	¿Las personas que laboran dentro de esta institución tienen manejo de resolución de problemas en el instante?					
18	¿Perciben que cumplen su rol de acuerdo a la ejecución de actividades que realizan?					

Gracias...