

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE
SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO - 2017”.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TESISTAS:

BACH. YAZMÍN HAYDEÉ, AQUINO MAGINO.

BACH. YULEYSSI ANYI, ULPIANO NIETO.

BACH. DEISSY MERITH, VEGA LEÓN.

ASESOR:

Dr. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS

HUÁNUCO - PERÚ

2017

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios por la vida y por ser mi guía, A mis padres Herculano y Alicia quienes han sido una parte fundamental en mi vida para cumplir mis objetivos Y por último a mis familiares y amigos por haberme acompañado a lo largo de mis estudios.

ULPIANO NIETO, Yuleyssi

Esta tesis la dedico con todo mi amor a mi madre Andrea por su invaluable comprensión, apoyo, cariño y ternura que siempre me ha ofrecido; a mi padre Rollín por sus consejos, a mis hermanas Zelmmy y Serninia por el apoyo que siempre me brindan, y al amor de mi vida que siempre me apoya.

VEGA LEON, Merith

Dedico esta investigación a Dios por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante, a mis padres Lauro y Haydeé a quienes les debo la vida y a mis hermanas (os) por su gran amor y apoyo en cada momento de mi vida.

AQUINO MAGINO, Yazmín

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento se dirige a quien ha forjado nuestro camino y nos ha dirigido por el sendero correcto, a DIOS, por la vida, salud y por permitirnos llegar hasta aquí; porque en todo momento está con nosotros ayudándonos a aprender de nuestros errores y a no cometerlos otra vez. Eres quien guía el destino de nuestras vidas. Gracias padre celestial.

A los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, quienes contribuyeron a lo largo de nuestra formación profesional.

A nuestro asesor el Dr. David Julio Martel Zevallos, por el asesoramiento brindado para desarrollar nuestra investigación.

Al Personal Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huánuco por la información brindada y habernos permitido realizar el trabajo de campo.

A las personas que nos apoyaron en nuestras inquietudes, quienes, con sus conocimientos, sus experiencias, su paciencia y su motivación han logrado que podamos terminar esta investigación.

A nuestras familias por apoyarnos siempre en todo nuestro camino a la superación. Son muchas las personas que han formado parte de nuestras vidas a las que quisiéramos agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestras vidas. Algunas están aquí con nosotras y otras en nuestro corazón, sin importar en donde estén queremos darles las gracias por formar parte de nuestras vidas, por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

RESUMEN

El estrés laboral es una reacción emocional, comportamiento que surge ante la imposibilidad de hacer frente a ciertas demandas de un trabajo generando una disminución en el desempeño del individuo. De este modo resulta perjudicial para la institución y para el trabajador reflejado en una insatisfacción laboral, menor productividad lo cual genera costos organizacionales.

La institución en estudio presenta diversas situaciones como: sobrecarga laboral, ambiente físico de trabajo inadecuado y falta de motivación de modo que esta investigación tiene como finalidad identificar, cual la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

La metodología utilizada en la investigación consistió en un diseño no experimental, con su variante transversal, cuya población estuvo conformada por 74 Trabajadores Administrativos. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario de estrés laboral y un cuestionario para medir el desempeño, los cuales fueron aplicados a los Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, para el procesamiento y la presentación de datos se utilizó los cuadros y gráficos estadísticos con su debida explicación de cada resultado obtenido, para el análisis respectivo y encontrar la correlación entre las variables de Estrés Laboral y Desempeño de los trabajadores se utilizó el coeficiente de correlación de SPEARMAN.

Los resultados obtenidos señalaron que existe una correlación significativa de 0.95 con un nivel de significancia de 0.75, por lo que existe una relación inversa entre ambas variables, es decir, si aumenta el estrés laboral en un trabajador disminuye su desempeño laboral, por lo que podemos señalar que nuestra hipótesis fue demostrada.

SUMMARY

Work stress is an emotional reaction, behavior that arises when it is impossible to face certain demands of a job, which generates a decrease in the performance of the individual. In this way, it is detrimental for the institution, for the worker reflected in labor dissatisfaction, lower productivity, and generates organizational costs.

The institution under study presents various situations such as: work overload, inadequate physical environment of work, lack of motivation so that this research has as an objective to identify the relationship between work stress and the performance of administrative workers of the Superior Court of Justice of Huánuco.

The methodology used in the research consisted of a non-experimental design, with its transversal variant, whose population consisted of 74 administrative workers. The instrument used for data collection was a questionnaire of work stress and a questionnaire to measure performance, which were applied to the Administrative Workers of the Superior Court of Justice of Huánuco, then for the processing and presentation of data was used the tables and statistical graphs with their due explanation of each result obtained, for respective analysis and find the correlation between the variables work stress and performance of the workers was used the correlation coefficient of SPEARMAN.

The results obtained indicated that there is a significant correlation of 0.95 with a level of significance of 0.75, there is an inverse relationship between both variables, that is, if labor stress increases in a worker, his work performance decreases, so we can show that our hypothesis it was shown.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Resumen.....	IV
Summary.....	VI
Índice de cuadros.....	IX
Índice de gráficos.....	XII
Introducción.....	XV
CAPÍTULO I	18
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	20
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	21
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	21
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21
1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	22
1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	22
1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	22
1.5. VARIABLES.....	23
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	23
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.7.1. JUSTIFICACIÓN.....	24
1.7.2. IMPORTANCIA.....	26
1.8. VIABILIDAD.....	26
1.9. LIMITACIONES.....	27
CAPITULO II	28
MARCO TEÓRICO	28
2.1. ANTECEDENTES.....	28
2.2. BASES TEÓRICAS.....	34
2.2.1. Variable N°01: ESTRÉS LABORAL.....	34

2.2.2. Variable N°2: DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	52
2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	62
CAPITULO III	67
MARCO METODOLÓGICO.....	67
3.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.	67
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	67
3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN.....	69
3.3.1. DISEÑO:.....	69
3.3.2. ESQUEMA:.....	69
3.4. POBLACIÓN.	70
3.5. MUESTRA.	71
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL RECOJO DE DATOS.....	72
3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS.	72
3.8. PRESENTACIÓN DE DATOS.....	73
CAPÍTULO IV.....	74
RESULTADOS.....	74
4.1. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL APLICADO A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO.....	74
4.2. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO.....	97
CAPÍTULO V	125
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	125
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LAS CONCLUSIONES DE LOS ANTECEDENTES.	125
5.2. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LAS BASES TEÓRICAS.	129
5.3. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	132
CONCLUSIONES	136
RECOMENDACIONES	137
VI. BIBLIOGRAFIA.....	138
VII. ANEXOS	144

ÍNDICE DE CUADROS

N°	DESCRIPCIÓN	PÁG.
01	Variables	23
02	Variable Independiente: “Estrés Laboral”	23
03	Variable Dependiente: “Desempeño de los Trabajadores”	24
04	Distribución de la población total de la Corte Superior de Justicia de Huánuco – 2017	70
05	Técnicas e instrumentos que se aplicarán en el trabajo de campo en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huánuco – 2017.	72
06	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según género, al 2017.	74
07	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según estado civil, al 2017.	75
08	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según modalidad laboral, al 2017.	76
09	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si existe repetitividad de funciones, al 2017.	77
10	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si tienen sobrecarga de tareas, al 2017.	78
11	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si el trabajo les provoca fatiga laboral, al 2017.	79
12	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si existe complejidad de tareas, al 2017.	80
13	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si existe una escasa información para realizar bien su trabajo, al 2017.	81
14	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si tienen problemas de relación-comunicación con sus compañeros de trabajo, al 2017.	82
15	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si sus compañeros de trabajo le niegan su apoyo cuando lo necesita, al 2017.	83
16	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si realizan una jornada de trabajo excesivo, al 2017.	84
17	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si realizan horas extras sin remuneración, al 2017.	85
18	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si la iluminación de su ambiente de trabajo es inadecuado para realizar sus funciones, al 2017.	86
19	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si la iluminación de su ambiente de trabajo le genera fatiga visual, al 2017.	87

20	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si el espacio físico de trabajo es poco confortable, al 2017.	88
21	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si el espacio físico de trabajo le impide desplazarse con libertad, al 2017.	89
22	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si sienten frustración si no logran cumplir sus metas y objetivos a corto plazo, al 2017.	90
23	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si sienten intranquilidad y preocupación al realizar su trabajo, al 2017.	91
24	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si tienen problemas económicos, al 2017.	92
25	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si los problemas económicos le afectan en la realización de sus funciones, al 2017.	93
26	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si tienen problemas familiares, al 2017.	94
27	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si relacionan su vida familiar con lo laboral, al 2017.	95
28	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si les cuesta olvidar sus problemas familiares cuando realizan sus actividades laborales, al 2017.	96
29	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si reciben incentivos laborales, al 2017.	97
30	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si sus superiores le dan el reconocimiento que merece, al 2017.	98
31	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si sus superiores son democráticos, al 2017.	99
32	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si sus superiores tienen en cuenta su opinión, al 2017.	100
33	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si su jefe le motiva a realizar adecuadamente su trabajo, al 2017.	101
34	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si su jefe se preocupa del bienestar de los que están bajo su supervisión, al 2017.	102
35	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si sus superiores ejercen suficiente control cuando realizan las actividades laborales, al 2017.	103
36	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si en su trabajo le permiten realizar una adecuada organización de tareas, al 2017.	104

37	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si en su trabajo le permiten lograr su desarrollo profesional-personal, al 2017.	105
38	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si el trabajo que realizan permite desarrollar y mejorar sus habilidades/destrezas, al 2017.	106
39	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si se consideran personas optimistas, al 2017.	107
40	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si se consideran personas proactivas, al 2017.	108
41	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si consideran que su actitud afecta a sus compañeros de trabajo, al 2017.	109
42	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si en su trabajo adquiere nuevos conocimientos, al 2017.	110
43	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si realiza sus funciones con celeridad es decir con rapidez y diligencia, al 2017.	111
44	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si realizan sus funciones con total responsabilidad, al 2017.	112
45	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si hacen buen uso del tiempo para cumplir con todas sus funciones, al 2017.	113
46	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si manejan adecuadamente los recursos tecnológicos y financieros de la institución, al 2017.	114
47	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si en la institución se realiza una constante capacitación, al 2017.	115
48	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión si las capacitaciones que se realizan le permiten mejorar su desempeño, al 2017.	116
49	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si hacen todo lo posible para lograr cumplir sus metas laborales, al 2017.	117
50	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si está comprometido con su trabajo, al 2017.	118
51	Resumen del cuestionario de Estrés Laboral (X) aplicado a los Trabajadores Administrados de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.	119
52	Resumen del cuestionario para medir el Desempeño de los Trabajadores (Y) Administrados de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.	122
53	Calculo de distribución de Coeficiente de Correlación de SPEARMAN	133

INDICE DE GRÁFICOS

N°	DESCRIPCIÓN	PÁG.
01	Fases del estrés.	39
02	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según género, al 2017.	74
03	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según estado civil, al 2017.	75
04	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según modalidad laboral, al 2017.	76
05	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si existe repetitividad de funciones, al 2017.	77
06	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si tienen sobrecarga de tareas, al 2017.	78
07	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si el trabajo les provoca fatiga laboral, al 2017.	79
08	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si existe complejidad de tareas, al 2017.	80
09	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si existe una escasa información para realizar bien su trabajo, al 2017.	81
10	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si tienen problemas de relación-comunicación con sus compañeros de trabajo, al 2017.	82
11	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si sus compañeros de trabajo le niegan su apoyo cuando lo necesita, al 2017.	83
12	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si realizan una jornada de trabajo excesivo, al 2017.	84
13	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si realizan horas extras sin remuneración, al 2017.	85
14	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si la iluminación de su ambiente de trabajo es inadecuado para realizar sus funciones, al 2017.	86
15	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si la iluminación de su ambiente de trabajo le genera fatiga visual, al 2017.	87
16	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si el espacio físico de trabajo es poco confortable, al 2017.	88
17	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si el espacio físico de trabajo le impide desplazarse con libertad, al 2017.	89
18	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si sienten frustración si no logran	90

XIII

	cumplir sus metas y objetivos a corto plazo, al 2017.	
19	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si sienten intranquilidad y preocupación al realizar su trabajo, al 2017.	91
20	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si tienen problemas económicos, al 2017.	92
21	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si los problemas económicos le afectan en la realización de sus funciones, al 2017.	93
22	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si tienen problemas familiares, al 2017.	94
23	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si relacionan su vida familiar con lo laboral, al 2017.	95
24	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si les cuesta olvidar sus problemas familiares cuando realizan sus actividades laborales, al 2017.	96
25	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si reciben incentivos laborales, al 2017.	97
26	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si sus superiores le dan el reconocimiento que merece, al 2017.	98
27	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si sus superiores son democráticos, al 2017.	99
28	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si sus superiores tienen en cuenta su opinión, al 2017.	100
29	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si su jefe le motiva a realizar adecuadamente su trabajo, al 2017.	101
30	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si su jefe se preocupa del bienestar de los que están bajo su supervisión, al 2017.	102
31	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si sus superiores ejercen suficiente control cuando realizan las actividades laborales, al 2017.	103
32	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si en su trabajo le permiten realizar una adecuada organización de tareas, al 2017.	104
33	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si en su trabajo le permiten lograr su desarrollo profesional-personal, al 2017.	105
34	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si el trabajo que realizan permite desarrollar y mejorar sus habilidades/destrezas, al 2017.	106
35	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si se consideran personas	107

	optimistas, al 2017.	
36	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si se consideran personas proactivas, al 2017.	108
37	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si consideran que su actitud afecta a sus compañeros de trabajo, al 2017.	109
38	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si en su trabajo adquiere nuevos conocimientos, al 2017.	110
39	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si realiza sus funciones con celeridad es decir con rapidez y diligencia, al 2017.	111
40	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si realizan sus funciones con total responsabilidad, al 2017.	112
41	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si hacen buen uso del tiempo para cumplir con todas sus funciones, al 2017.	113
42	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si manejan adecuadamente los recursos tecnológicos y financieros de la institución, al 2017.	114
43	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si en la institución se realiza una constante capacitación, al 2017.	115
44	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión si las capacitaciones que se realizan le permiten mejorar su desempeño, al 2017.	116
45	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si hacen todo lo posible para lograr cumplir sus metas laborales, al 2017.	117
46	Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según opinión sobre si está comprometido con su trabajo, al 2017.	118

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un problema grave que en la actualidad afecta a nivel mundial, principalmente a los trabajadores que laboran en una institución u organización debido a los diferentes problemas que afrontan en su ámbito laboral, personal o profesional y que pueden llegar a perjudicar no solo la salud, el aspecto emocional y el comportamientos personal, sino también a la institución, como en la productividad y clima laboral generando ausentismo, poco compromiso y desinterés de los trabajadores, viéndose relacionado a disminuir el desempeño laboral.

México es el país con mayor estrés laboral, el 75% de los trabajadores padece este mal, se sitúa por encima de China (73%) y Estados Unidos (59%), las dos economías más grandes del mundo, de acuerdo con los datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2007). El estrés laboral ha sido estudiado en su relación a la afectación del trabajo que desempeña el empleado, en el cual los síntomas suelen ser iguales a una depresión. Sin embargo, nuestro país no es ajeno a este problema ya que un 70% de los trabajadores de las empresas privadas y públicas sufren de estrés laboral, pero pocas firmas adoptan una solución al respecto.

La revisión teórica demuestra que el estrés laboral es una condición inherente a la vida moderna, la exigencia, las necesidades, los plazos por cumplir los objetivos y metas, la falta de recursos y las expectativas que provocan que las personas estén expuestas al estrés, no es fácil convivir con tantas demandas y con tanta incertidumbre de lograr cumplirlas. En las organizaciones el estrés persigue a las

personas, algunas consiguen manejarlo debidamente y otras evitan sus consecuencias. (CHIAVENATO, 2009)

Este problema está creciendo debido a que las autoridades de las instituciones se enfocan en la productividad o resultados, sin tomar en cuenta la sobrecarga laboral que exige realizarlas y la Corte Superior de Justicia de Huánuco no es ajeno a ello, donde se observó que los trabajadores presentan algunos síntomas de estrés que perjudican a su desempeño, como el de realizar sus tareas con preocupación, dificultad para concentrarse y ciertas actitudes negativas en su entorno laboral, ante tal situación nos hemos planteado identificar ¿Cómo se relaciona el Estrés Laboral con el Desempeño de los Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco? Habiéndonos formulado como objetivo general: identificar cual es la relación entre el Estrés Laboral y el Desempeño de los Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

Las bases teóricas nos permitieron acercarnos a la realidad para obtener datos y así contrastar con la hipótesis demostrándose que el estudio es de tipo evaluativo, por su carácter cuantitativo, lográndose arribar al nivel descriptivo correlacional; con la que se utilizó la técnica encuesta con su instrumento el cuestionario. La presente investigación es importante porque no ha permitido conocer la problemática que afecta a los trabajadores de la institución en estudio lo cual servirá de referencia para otras investigaciones.

La presente investigación se detalla en los siguientes capítulos:

En el CAPÍTULO I: se describió y formuló el problema de investigación, los objetivos e hipótesis general y específica, se mencionó

las variables, la operacionalización de variables, justificación, importancia, viabilidad y limitaciones de la investigación.

En el CAPÍTULO II: se presentó la teorización de las variables en estudio.

En el CAPÍTULO III, se desarrolló el marco metodológico de la investigación.

En el CAPÍTULO IV, se detalló los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

En el CAPÍTULO V, se desarrolló la discusión y la comprobación de resultados, y así presentar las conclusiones y recomendaciones; bibliografía utilizada en la presente investigación.

La conclusión a la que llegamos es que el estrés laboral de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco se relaciona de manera significativa con el desempeño, ya que existe diversos agentes estresores en la institución que perjudican en la realización de sus actividades.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

El estrés es uno de los problemas que afecta actualmente a la población en general, la mayoría de las personas padecen enfermedades físicas y/o psicológicas que perjudican la calidad, el estilo de vida y la realización de tareas específicas. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2007) define al estrés como el *“conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción ante cualquier estresor o situación estresante”*. La reacción del organismo dependerá de la capacidad de adaptación y respuesta rápida del individuo frente a los problemas o situaciones que se presenten en su entorno.

Estudios realizados en los últimos años, demuestran que el estrés incrementó de manera significativa en las organizaciones, siendo así que el estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves que afectan principalmente a los trabajadores provocándoles incapacidad física o mental a la hora de realizar sus actividades laborales. Según Luis Velásquez Aguilar, psicólogo clínico del Hospital Guillermo Almenara de Lima (citado por BELTRÁN, 2017), *“estrés laboral es la consecuencia de la presión en el entorno laboral. Se genera ante la falta de capacidad del trabajador para responder a exigencias.”* Sin embargo, no todos los trabajadores reaccionan de la misma forma se considera que, si las exigencias en el trabajo son adecuadas a la capacidad y

conocimiento del trabajador, el estrés será mínimo permitiendo mejoras en el desarrollo laboral; no obstante, el estrés incrementará si el trabajador no sabe controlar las tensiones provocadas por las exigencias, situaciones o demandas laborales.

El principal factor que afecta directamente al rendimiento de los trabajadores es el estrés laboral, si bien es cierto el estrés afecta a la salud, pero también genera un costo para la organización, trayendo como consecuencia el absentismo y disminución del rendimiento físico. El estrés laboral puede reducir la eficacia y la productividad de los trabajadores impidiendo de esta forma el pleno desarrollo de sus funciones y actividades laborales.

Uno de los males de las organizaciones es el estrés, que viene ocasionando todo un conjunto de problemas y enfermedades en las personas, puesto que las organizaciones hoy en día se preocupan por controlar el estrés y poder brindar al trabajador un ambiente adecuado; en la Corte Superior de Justicia de Huánuco los trabajadores se encuentran desmotivados y muestran poco interés e iniciativa al realizar sus tareas, lo cual viene ocurriendo probablemente por la inadecuada comunicación y relación con sus compañeros, por la carga excesiva de tareas y actividades, condiciones inadecuadas del espacio físico de trabajo, salario insuficiente, horas extras no remuneradas, actividades monótonas y si todo esto continua así, el desempeño cada vez será peor disminuyendo el nivel de productividad, la capacidad de rendimiento y la concentración del trabajador al realizar sus funciones, por lo que generará depresión, ansiedad y el deterioro de relaciones personales, los trabajadores estarán más estresados y desmotivados para ello es

necesario realizar la presente investigación que nos permita plantear alternativas y sugerencias de solución frente a tal problema, también conocer la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

Por lo tanto el estrés laboral no dejará de estar presente en las actividades de los trabajadores debido a que siempre existirán situaciones estresantes que afecta al ámbito laboral y a la productividad de las organizaciones, las causas y efectos del estrés son variados; sin embargo se pueden controlar motivando, preparando y orientando a los trabajadores en todo su ambiente laboral para que ellos puedan buscar estrategias que le permitan afrontar los retos planteados por la organización, sin dejar de lado su salud ocupacional obteniendo mejores resultados en el cumplimiento de sus metas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. PROBLEMA GENERAL.

Ante tal situación y la necesidad de abordar dicho problema en la presente investigación se formuló la siguiente interrogante:

PG: ¿Cómo se relaciona el estrés laboral con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.

Pe₁: ¿De qué manera los factores organizacionales se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017?

Pe₂: ¿Cuál es la relación que existe entre los factores ambientales y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017?

Pe₃: ¿Cómo se relacionan los factores personales con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL.

OG: Identificar cual es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Nos proponemos cumplir el objetivo general a través de los siguientes objetivos específicos:

Oe₁: Demostrar si los factores organizacionales se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco -2017.

Oe₂: Verificar la relación entre los factores ambientales y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.

Oe₃: Examinar si los factores personales se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.

1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.

HG: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

Hi₁: Los factores organizacionales se relacionan de manera directa con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.

Hi₂: Los factores ambientales se relacionan de manera directa con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.

Hi₃: Los factores personales se relacionan de manera directa con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco -2017.

1.5. VARIABLES.

CUADRO N° 01

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Hi	Estrés Laboral	Desempeño de los trabajadores
Hi ₁	Factores Organizacionales	Desempeño de los trabajadores
Hi ₂	Factores Ambientales	Desempeño de los trabajadores
Hi ₃	Factores Personales	Desempeño de los trabajadores

ELABORACIÓN: Las Tesistas.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

CUADRO N° 02

VARIABLE INDEPENDIENTE: "ESTRÉS LABORAL"			
Definición Conceptual	Definición Operacional		
Es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en, las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no solo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
	Factores organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repetitividad de funciones. ▪ Sobrecarga de tareas. ▪ Complejidad de tareas. ▪ Problemas de relación – comunicación. ▪ Jornada de trabajo excesivo. 	Técnica N° 1: Encuesta Instrumento: Cuestionario Técnica N° :2 Observación Instrumento: Guía De Observación
	Factores ambientales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iluminación. ▪ Espacio físico. 	
	Factores personales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personalidad. ▪ Problemas económicos. ▪ Problemas familiares. 	

ELABORACIÓN: Las tesistas.

CUADRO N° 03

VARIABLE DEPENDIENTE: "DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES"			
Definición Conceptual	Definición Operacional		
Es la forma en la que los empleados hacen su trabajo, este se evalúa durante las revisiones de su rendimiento.	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incentivos laborales. ▪ Estilo de liderazgo. ▪ Organización de tareas. ▪ Desarrollo profesional personal. 	Técnica N° 1: Encuesta Instrumento: Cuestionario Técnica N° 2: Observación Instrumento: Guía de Observación
	Competencias laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades/destr ezas. ▪ Actitud. ▪ Conocimientos. ▪ Celeridad. 	
	Eficiencia y eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Productividad laboral. ▪ Capacitación. ▪ Cumplimiento de metas. 	

ELABORACION: Las tesisistas.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.7.1. JUSTIFICACIÓN.

Al realizar un trabajo de investigación, este debe ser justificado (explicar por qué se está realizando la investigación). TAFUR (1995:145) indica que: *"Al justificar la tesis el investigador ofrece una prueba convincente de la razón que lo lleva a plantear para que lleve a efecto un problema de investigación que demande en general esfuerzo, tiempo, dedicación y sacrificio"*.

Todo trabajo de investigación se hace con un propósito definido exponiendo sus razones, con el fin de mostrar a la

sociedad en general el motivo de la realización de dicha investigación.

En consecuencia, el presente trabajo de investigación se justificó por las siguientes razones:

- ◆ **Práctica:** Permitió conocer la relación que existe entre el Estrés Laboral y el Desempeño de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, teniendo en consideración el marco teórico.
- ◆ **Metodológico:** Contribuyó con un instrumento que permitirá recolectar la información referente a ambas variables en estudio, lo cual podrá ser adaptado a otro tipo de empresa. De tal forma es importante mencionar que la presente investigación servirá a los profesionales e investigadores que busquen conocer la relación entre estrés laboral y desempeño.
- ◆ **Organizacional:** Buscó dar a conocer los efectos del estrés laboral en el trabajador y que éstas pueden ser perjudiciales para su desempeño, contribuyendo así con la institución en la toma de medidas necesarias para disminuir y controlar el estrés.
- ◆ **Social:** Fue beneficioso para la sociedad, por que permitió que los trabajadores estén más informados acerca del tema tratado para premeditar las consecuencias del estrés en su entorno, lo cual beneficiará a la institución y a los usuarios.

1.7.2. IMPORTANCIA.

La importancia del presente trabajo de investigación radica que el estrés laboral es un tema de actualidad social y los trabajadores de las empresas no se escapan de este mal, muchas personas lo padecen y desconocen la gravedad de sus consecuencias; el tema en estudio nos permitió conocer las causas, efectos y la relación que tiene en el desempeño de los trabajadores, y también nos permitió conocer los programas de manejo y control del estrés laboral orientado a mejorar el desempeño de los trabajadores, aportando así a las acciones que puedan realizar las instituciones en cuanto al estrés.

1.8. VIABILIDAD.

Los aspectos que contribuirán al desarrollo del presente trabajo de investigación son los siguientes:

- ✓ **Bibliográfico:** Se contó con la accesibilidad a los diversos libros de Estrés Laboral y Desempeño en bibliotecas físicas y/o virtuales, que permitió estructurar un marco teórico que fundamente nuestro estudio y durante todo el proceso de desarrollo de la investigación.
- ✓ **Accesibilidad a la institución:** Se contó con el permiso del Presidente de la Corte Superior de Justicia de Huánuco para acceder a la información necesaria y realizar el trabajo de campo de forma exitosa.
- ✓ **Tiempo:** Se contó con la disponibilidad de tiempo necesario para desarrollar el trabajo de investigación.

- ✓ **Recursos financieros:** Se contó con los recursos financieros necesarios para solventar los costos que generó la elaboración del presente trabajo de investigación.

1.9. LIMITACIONES.

Las limitaciones del presente trabajo de investigación se detallan a continuación:

- **Experiencia:** Las tesis tuvieron poca experiencia en el desarrollo del trabajo de investigación en el aspecto metodológico y en relación al tema tratado, lo cual fue superado gracias a la lectura de libros muy valiosos referentes al tema y libros de metodologías para la investigación científica; además se contó con el apoyo del asesor y docentes especialistas.
- **Disponibilidad de tiempo de los trabajadores:** El personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huánuco disponían de poco tiempo debido a su carga laboral, es por ello que se programaron fecha y hora exacta con el Asistente y Coordinador de Personal para realizar el trabajo de campo correspondiente.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES.

Para la recolección de antecedentes se revisaron estudios efectuados en el ámbito internacional, nacional y regional, con relación a nuestra investigación que presentamos a continuación:

A. NIVEL INTERNACIONAL.

La autora ÁLVAREZ M, Herly C en su tesis titulada **“El Estrés Laboral en el Desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”** realizada en la ciudad La Morita-Venezuela, 2015 llega a la siguiente conclusión:

En cuanto al cuarto objetivo, relativo a la correlación del estrés laboral y el desempeño del trabajador resulto que existe una relación positiva entre estas variables. Y una correlación perfecta entre la estructura organizacional como agente estresor y el nivel de desempeño, lo que quiere decir, que hay una dependencia entre ellas, al aumentar los niveles de estrés que se relacionan a la estructura organizacional va a tener una incidencia directa en los niveles de desempeño, esto denota las oportunidades de mejora de la organización, sobre las exigencias que ejercen en los trabajadores y la relación que se genera entre jefes, como pares y subordinados.

Es por ello , que en líneas generales los bajos niveles intermedios de estrés evidenciados junto con los altos niveles

inadecuados de factores de riesgo psicosocial presente en el ambiente de trabajo no deben ser ignorados puesto que están íntimamente relacionados con la aparición de enfermedades ocupacionales donde el estrés laboral figura como número 1 en nuestro país, que afecta la salud física, emocional y laboral, además, de la pesada carga económica que representa para el presupuesto universitario las pérdidas cuantiosas por las referidas lesiones ocupacionales.

La autora GONZÁLEZ ACABAL, Mayra Raquel en su tesis titulada **“Estrés y Desempeño Laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)”** realizada en la ciudad de Quetzaltenango- Guatemala, 2014 llega a las siguientes conclusiones:

- La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma.
- Por lo tanto, existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa una mayor productividad.

La autora SÁNCHEZ CORTÉS, Mayra Alejandra en su tesis titulado **“El Estrés Laboral y el Desempeño de los trabajadores en la empresa SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A. en la ciudad de Ambato en el periodo marzo – mayo de 2009”** realizado en la ciudad de Ambato-Ecuador, llega a la siguiente conclusión:

El estrés es un problema creciente inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.

B. NIVEL NACIONAL

La autora DÁVALOS PÉREZ, Hilda Yessica en su tesis titulada **“Nivel de Estrés Laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa”** realizado en la ciudad de Lima, 2005. Llega a la siguiente conclusión:

Al establecer relación entre el nivel de estrés laboral de las enfermeras y la edad mediante la prueba del Ji cuadrado se encontró que no existe relación, por lo que se rechaza la hipótesis de estudio, es decir no existe relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, sin embargo es importante expresar que la mayoría de las enfermeras (o) sean jóvenes, adultas y adultas maduras presentan estrés laboral medio referido a que podrían tener dificultades para concentrarse mejor en su trabajo, problemas en las relaciones interpersonales, y ausentismo en el trabajo.

La autora GOICOCHEA ESPINOLA, Leidy Ysamar en su tesis titulada **“El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir - Año 2016”** Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración, realizado en la ciudad de Trujillo. Llega a la siguiente conclusión:

- Se determinó un nivel de estrés laboral medio, con un promedio de 2,95 y una desviación estándar de 0,28, lo que indica que los trabajadores están estresados por motivos que no reciben el apoyo necesario de los supervisores o compañeros, porque trabajan cantidades excesivas de trabajo y por qué no están bien capacitados en la empresa de calzados Kiara.
- En el factor demandas psicológicas tiene una relación inversa de grado débil y no significativa con el desempeño laboral con una correlación de 0.22 lo que indica que hay bastante cantidad de trabajo, exigen que sean terminadas en corto tiempo y muchas veces trabajan a bajo presión en la empresa de calzados Kiara.

La autora MORALES LINDO, Cinthya Milagros, en su tesis titulada **“Nivel de Estrés Laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño”** realizado en la ciudad de Lima, 2006 llego a la siguiente conclusión:

El mayor porcentaje de enfermeras de los Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño presenta un estrés laboral moderado, así como en sus tres dimensiones: cansancio

emocional 61.8%, despersonalización 51.3% y falta de realización personal 65.8%.

Los autores SALIRROSAS SOLANO, Elmer Fujimori, RODRIGUEZ ALAYO, Claudia Fiorella, con su tesis titulada **“Estrés laboral y Desempeño de los Asesores de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza-Año 2015”** tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, llegaron a las siguientes conclusiones:

Entre las estrategias para disminuir el nivel de estrés se considera la asertividad, comunicación horizontal, tratar los problemas laborales de manera directa buscando la mejor solución tanto para los trabajadores como la empresa; tomando como referencia la consecución de metas comerciales realistas.

C. NIVEL LOCAL

La autora MERINO GOZAR, Milagros Joselins, en su tesis titulada **“Nivel de Estrés y Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores del Centro de Salud Aclas Pillco Marca, Huánuco 2016”** tesis para optar el título profesional de psicología, llegó a la siguiente conclusión:

En la dimensión de personalidad los resultados, obtenidos fueron que no existe en la relación significativa con la satisfacción laboral, de los cuales el 70.83% poseen una personalidad estable en el trabajo y el 29.16% de ellos poseen una personalidad inestable, esto puede deberse a que cada persona es diferente y tienen

distintas formas de ser y reaccionar ante cualquier situación o circunstancia lo cual no se ve influenciada al momento de desempeñar su trabajo sino, todo lo contrario puede ser un indicador para medir su satisfacción hacia el trabajo y hacia el trato con sus compañeros y pacientes.

La autora ORTIZ PALOMINO, Berly, en su tesis titulada **“Relación entre Estrés y Rendimiento académico en estudiantes de Residentado Medico Sede H. Central L.N.Z. PNP 2011”** tesis para optar el grado académico de: Magister en administración y gerencia de salud, llego a la siguiente conclusión:

Sobre los resultados en cuanto se refieren a reacciones físicas, psicológicas y comportamientos:

- Reacciones físicas: según el hallazgo de los resultados obtenidos evidenciamos que el mayor número corresponde a Fatiga crónica (cansancio permanente) (algunas veces = 52%) y problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea y somnolencia o mayor necesidad de dormir (siempre =41%).
- Reacciones psicológicas: según el hallazgo los resultados obtenidos evidenciamos que el mayor número corresponde a inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo) y Ansiedad, angustia o desesperación (casi siempre =38%).
- Reacciones comportamentales: según el hallazgo de los resultados obtenidos evidenciamos que el mayor número corresponde a Conflicto o tendencia a polemizar o discutir (algunas veces = 38%) y Desgano para realizar las labores escolares (siempre = 38%).

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. Variable N°01: ESTRÉS LABORAL

Hoy en día el ámbito laboral se enfrenta a diversos cambios acelerados propios de la globalización, las cuales generan mayor presión en los individuos y su entorno, llevando consigo un desequilibrio en el estado físico y emocional, limitando así el desarrollo de sus actividades diarias en diversos ámbitos de su vida.

La mayoría de trabajadores enfrenta situaciones desfavorables en su trabajo como la mala relación entre compañeros, falta de apoyo, sobrecarga de trabajo, entre otros, generando así malestar físico (dolores de cabeza, problemas digestivos, etc.) y emocional (depresión, nerviosismo, ansiedad, etc.) todo esto se conoce como estrés.

2.2.1.1. ETIMOLOGIA Y ORIGEN HISTORICO

ARBAIZA (2010: 257) menciona que *“la palabra estrés deriva del griego stringere que significa provocar tensión. Se cree que esta palabra fue utilizada desde el siglo XIV”*.

SANCHEZ & MUÑOZ (2008: 35) menciona que *“el concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Hans Selye que acuñó este término para referirse a “la respuesta general del organismo a un estresor o situación estresante”*.”

Según ELERA (2009) el termino estrés ha tenido diversos significados y sirvió para definir respuestas propias del organismo, como las continuas situaciones estresantes.

En 1989 los autores Paterson y Neufeld consideran el término estrés como genérico es decir de acuerdo al área o campo de estudio determinado. En 1997 Según el instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, dependiente del ministerio de trabajo y asuntos sociales define al estrés laboral como “La respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”, el estrés surge debido al desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la organización.

2.2.1.2. DEFINICIÓN: ESTRÉS

Existen distintas definiciones sobre estrés laboral por diferentes autores debido a que viene siendo un problema que aqueja a la gran mayoría de trabajadores en las distintas organizaciones a nivel mundial; es por ello que se desarrollan diversas definiciones del estrés laboral.

LAZARUS & FOLKMAN (1986: 43) definen el estrés como: *“una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar.”*

SELYE (1956:45) define al estrés como: *“es una respuesta estereotipada del organismo (fisiológica) a estímulos inespecíficos con propiedades de alterar la homeostasia (equilibrio interno) de éste”*

ROBBINS & JUDGE (2009: 637) definen al estrés como:

“Una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto o importante.

El estrés es una reacción del organismo que surge de un temor innecesario frente a situaciones amenazantes que ponen en peligro la salud física y mental del individuo.

2.2.1.3. ESTRÉS LABORAL

CANO (2002: 443) afirma que *“hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente”*

KOMBLIT & MENDEZ DIZ (1993: 168) define el estrés laboral: *“como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, puede afectar la salud del trabajador”*

LEKA, GRIFFITHS & COX (2004: 3) Mencionan que *“El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.”*

Según CODUTI, GATTÁS, SARMIENTO & SCHMID (2013). El estrés laboral es un proceso que tiene como síntomas el cansancio o fatiga que con el pasar del tiempo va en aumento, causando a las empresas grandes pérdidas como el absentismo, accidentes laborales, bajas médicas, disminución de la productividad, desánimo y abandono del trabajo, generando conflictos y un mal clima laboral.

2.2.1.4. TIPOS DE ESTRÉS

ARBAIZA (2010) considera al estrés como algo perjudicial que aqueja diariamente a las personas debido a diversas situaciones; sin embargo, este posible mal ayuda a las personas a buscar diferentes alternativas y soluciones, de esta manera prepara al organismo para responder de forma rápida.

Según SELYE (1978) existen dos tipos de estrés:

- ✓ **Eustrés (estrés positivo):** Es una activación del organismo de forma necesaria para responder exitosamente frente a una determinada situación complicada, por lo general no afecta a la salud permitiendo el desarrollo de sus capacidades.

Para Karasek (1979) el eustrés es la situación neuroendocrina producida por el mantenimiento de actividades en las que el grado de control de la persona es alto. Por otro lado, Mislum (1985) define el eustrés como la condición ideal en cuya dirección se efectúa el trabajo del complejo sistema Homeostático de cada

persona. Desde un enfoque fisiológico, para Labrador (1995) el eustrés es el aumento de catecolamina (hormona del sistema nervioso vegetativo) sin la aparición de cortisol (hormona del eje hipófiso – suprarrenal).

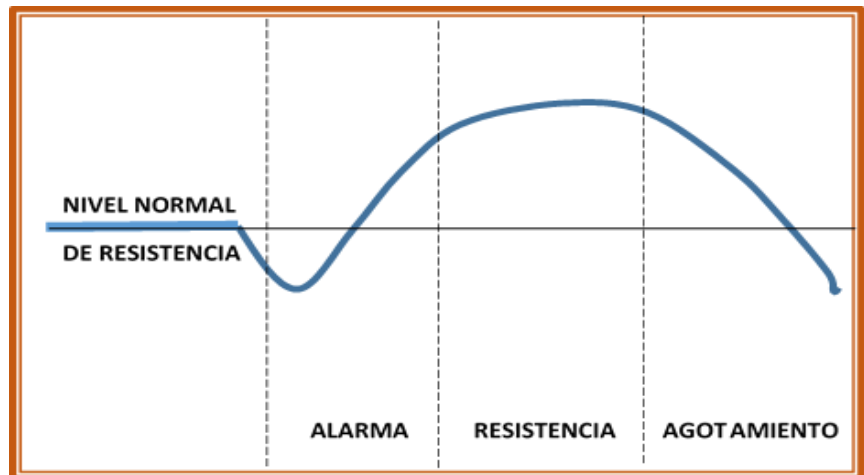
Además, podemos agregar que este tipo de estrés prepara el cuerpo y mente de manera creativa y afirmativa para una función óptima, es el estado en el que el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio emocional.

- ✓ **Distrés (estrés negativo):** Es el estrés perjudicante y desagradable que conduce al fracaso producido por la demanda excesiva y prolongada de trabajo, que desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que conlleva a una disminución del rendimiento del individuo.

2.2.1.5. ETAPAS DEL ESTRÉS

Según las investigaciones de SELYE (1936) menciona que la respuesta del estrés está compuesta por un mecanismo tripartido denominada Síndrome General de Adaptación (SGA), el desarrollo completo de este síndrome incluye tres etapas:

GRÁFICO N° 01 FASES DEL ESTRÉS



FUENTE: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>

ELABORACIÓN: Propia

- 1. Reacción de alarma:** Es una reacción instantánea del organismo frente a situaciones de la vida diaria, se activan los sistemas defensivos del organismo buscando enfrentar rápidamente el estrés.
- 2. Etapa de resistencia:** Esta etapa aparece cuando el motivo de la alarma no ha sido resuelto y sigue vigente, entonces el organismo intenta superar, adaptarse y afrontar la presencia de factores amenazantes cambiando de táctica.
- 3. Etapa de agotamiento:** El organismo pierde su capacidad de adaptación, siendo incapaz de mantener un equilibrio y de resistir la situación, provocando enfermedades y alteraciones graves, incluso la muerte.

2.2.1.6. SÍNTOMAS QUE PUEDE PROVOCAR EL ESTRÉS LABORAL

El estrés mal manejado puede provocar un gran deterioro en los individuos, solo cuando el estrés es excesivamente intenso y frecuente produce cambios fisiológicos impidiendo realizar de forma normal las actividades diarias.

Según CANO (2002) la reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad. A continuación, les presentamos los síntomas más comunes que puede provocar el estrés en los trabajadores:

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

- **A nivel cognitivo-subjetivo:** preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo y pensamientos negativos sobre uno mismo.
- **A nivel fisiológico:** sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, molestias gástricas, sequedad de boca y dolores de cabeza.
- **A nivel motor u observable:** evitación de situaciones temidas, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, también puede producir ansiedad, enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión y otras reacciones emocionales perjudiciales para la salud. Además, existen otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

2.2.1.7. FUENTES DEL ESTRÉS LABORAL

Según investigaciones de diferentes autores las causas más comunes de estrés laboral es la mala organización en los puestos de trabajo y la manera de llevarlos a cabo; por otro lado, existen diversos factores considerados estresores que conllevan al estrés laboral los cuales se presentan de manera individual o conjunta.

→ ESTRESORES

Los estresores vienen a ser estímulos que originan la manifestación del estrés frente a una situación determinada.

Tipos de estresores:

Según LABRADOR & CRESPO (1993) los estresores se pueden clasificar en:

- **Estresores psicosociales:** Son situaciones que provienen de las relaciones con los demás, es decir de la interacción con su entorno.
- **Estresores biológicos:** Estos afectan directamente al organismo del individuo provocando como respuesta el estrés.

- **Estresores agudos:** Son aquellos que suelen durar poco tiempo, en su mayoría son de mayor intensidad provocando daños perjudiciales al individuo.
- **Estresores crónicos:** Se caracterizan por ser repetitivos y suelen ser prolongados y su intensidad es variado.
- **Estresores de la vida diaria:** Se presentan en situaciones momentáneas que son de corta duración y de baja intensidad, como quedarse sin dinero o estancarse en el tráfico.
- **Estresores de desastres:** son aquellas situaciones poco frecuentes, que pueden ser de corta o larga duración, pero tienen mayor intensidad.

2.2.1.8. DIMENSIONES (FACTORES) DEL ESTRÉS LABORAL

En el ámbito laboral existen diversas situaciones estresantes las cuales afectan al individuo, estos son provocados por factores externos e internos. La mayoría de autores consideran que existen ciertos factores más estresantes que otros; sin embargo, esto dependerá de la capacidad de respuesta del individuo.

SÁNCHEZ & MUÑOZ (2008) consideran los siguientes factores:

A. FACTORES ORGANIZACIONALES: Son aspectos que afectan de manera negativa al individuo que traerá consecuencias desfavorables en la organización, tales como:

- **Repetitividad de funciones:** Situación en la que el trabajador está sometida a una vida rutinaria y monótona. Siendo uno de los factores más estresantes en cualquier ámbito del individuo.
- **Sobrecarga de tareas:** Son las exigencias de responsabilidades laborales por encima de la capacidad del trabajador y tareas excesivas dentro de un horario limitado, provocando fatiga laboral, frustración y tensión.
- **Complejidad de tareas:** Consiste en la dificultad para realizar ciertas actividades lo cual genera tensión en el trabajador e insatisfacción laboral.
- **Problemas de relación-comunicación:** Las malas relaciones interpersonales en el centro de trabajo crean presiones, falta de apoyo y comunicación entre los trabajadores, provocando un clima laboral desfavorable para la organización.
- **Jornada de trabajo excesivo:** Son las exigencias de la organización por encima del horario establecido, generando horas extras y por ende el trabajador terminará agotado física y mentalmente.

B. FACTORES AMBIENTALES: Son aquellos aspectos propios del lugar del trabajo que influyen al momento de laborar.

- **Iluminación:** La intensidad de luz ya sea diurna o nocturna debe ser la más adecuada para trabajar, de

lo contrario la calidad de trabajo disminuye; ya sea poca o demasiada luz genera fatiga visual en el trabajador. Se recomienda que en cada espacio de trabajo la intensidad luminosa sea uniforme para que los trabajadores no tengan ningún problema al momento de realizar sus funciones.

- **Espacio físico:** Un ambiente con espacio reducido o inadecuado es desfavorable para realizar y cumplir las funciones laborales, esto perjudica al desplazamiento de los individuos que laboran en una misma oficina.

Por otro lado, ARBAIZA (2010) Considera el siguiente factor:

C. FACTORES PERSONALES: Son aquellos aspectos que influyen al individuo fuera de ámbito laboral como las características de personalidad, económicos y familiares.

- **Personalidad:** Abarca las actitudes tomadas de las personas frente a situaciones laborales. FRIEDMAN & ROSENMAN (1974) dieron a conocer dos tipos de personalidad:
 - **Personalidad A:** Este tipo de personas se caracterizan por trazarse metas y objetivos los cuales pretenden lograrlas en menor tiempo y si no logran tienden a frustrarse.

- **Personalidad B:** Este tipo de personas trabajan sin preocupación y suelen aceptar las cosas con tranquilidad.
- **Problemas económicos:** Son aquellas situaciones donde el individuo no administra adecuadamente su dinero y tiende a preocuparse excesivamente. Por otro lado, existen personas que ambicionan superar su capacidad adquisitiva generando frustración e impotencia.
- **Problemas familiares:** En su mayoría las personas no separan su vida laboral con lo familiar, llevan su trabajo a casa ocasionando conflictos familiares por ende genera estrés.

2.2.1.9. CONSECUENCIAS EN EL TRABAJADOR

El estrés laboral trae consecuencias muy graves tanto a nivel personal como organizacional; sin embargo, esto pueden ser positivas o negativas la cual dependerá de la respuesta y resistencia del individuo frente a una determinada situación, aunque en su mayoría es perjudicial para la salud de la persona y para la organización reduciendo la productividad.

Según SCHULER (1980) plantea la existencia de tres tipos de consecuencias:

- o **Consecuencias fisiológicas:** El estrés repercute directamente en la salud de las personas frente a los estímulos estresantes, que estos provocan una reacción

fisiológica como dolor de cabeza, mareo, trastornos del sueño (insomnio o somnolencia), problemas digestivos (ulceras o gastritis), dificultades respiratorias, hipertensión arterial, infartos, tensión muscular entre otras.

- o **Consecuencias psicológicas:** El estrés puede ocasionar consecuencias emocionales, tales como mal humor, ansiedad, preocupación excesiva, depresión, desgano, irritabilidad, insatisfacción en el trabajo, frustración, dificultad para tomar decisiones, desórdenes mentales (esquizofrenia), olvidos frecuentes, bloqueos mentales, sensación de confusión, sentimientos de inseguridad, entre otros más.
- o **Consecuencias conductuales:** El estrés está relacionado con el comportamiento de las personas, generando cambios perjudiciales como ausentismo laboral, aumento de consumo de sustancias tóxicas (tabaco, alcohol y drogas), menor desempeño laboral, conductas agresivas impulsivas, risas nerviosas y desórdenes alimenticios.

Las consecuencias del estrés afectan de manera directa el rendimiento y la productividad de los empleados dentro de una organización. Si los estresores duran poco tiempo existe la posibilidad que el individuo pueda controlarlo y recuperarse con rapidez; por otro lado, estos efectos varían

de una persona a otra dependiendo de su capacidad de respuesta.

DUBRIN (2008: 283) menciona lo siguiente:

En un estudio en el que participaron 812 trabajadores suecos realizado durante un periodo de 25 años se descubrió, que el estrés laboral aumenta el doble de riesgo de morir de un ataque al corazón. Durante el estudio murieron 73 de esos trabajadores. El principal tipo de estrés estudiado fue el que se deriva de tener muchas exigencias de trabajo con poco control sobre éste, en combinación con el hecho de no recibir un buen sueldo.

2.2.1.10. CONSECUENCIAS A NIVEL ORGANIZACIONAL

SÁNCHEZ & MUÑOZ (2008) menciona que: las consecuencias que tienen los trabajadores de manera individual afectan también a la organización ya que pueden producir insatisfacción y menor rendimiento influyendo también en el clima laboral, en las relaciones, en la creatividad y la iniciativa en el trabajo.

Los posibles indicios que indican que los trabajadores en una empresa tienen estrés son: Aumento de quejas de clientes, menor aprovechamiento del tiempo (demoras no habituales) y aumento de la siniestralidad laboral.

Por otro lado, CHIAVENATO (2009) menciona que Wagner y Hollenbeck identificaron los costos organizacionales que puede provocar la insatisfacción y el estrés, son los siguientes

- **Costos de asistencia médica:** Si bien es cierto algunas organizaciones cuentan con seguro de salud para sus empleados, también deben asumir los gastos ocasionados por las enfermedades relacionadas al estrés.
- **Rotación y ausentismo:** Los problemas que ocasiona el estrés en la salud de los trabajadores impide que estos realicen sus actividades de manera normal. Cuando el estrés es más fuerte puede provocar la renuncia o el abandono del empleo generando en la empresa gastos innecesarios en la inversión de dichos trabajadores como en sus capacitaciones.
- **Poco compromiso con la organización:** Cuando los trabajadores se encuentran estresados no pueden estar completamente comprometidos con la empresa y esto genera un desnivel en su rendimiento dentro de la organización.
- **Violencia en el centro de trabajo:** Un mal clima laboral como la agresión, malas relaciones interpersonales pueden generar estrés, las organizaciones deben combatir esta situación a través de una mejora en la comunicación y solución de conflictos.
- **Bajo rendimiento:** Los síntomas que ocasiona el estrés genera una disminución en el rendimiento de los empleados, la apatía y el desinterés disminuyen el buen

desempeño laboral causando pérdidas en la organización.

2.2.1.11. MANEJO DEL ESTRÉS

Sí el estrés no es manejado adecuadamente puede traer consecuencias graves para la salud física y emocional del individuo, es por ello que existen diversos métodos y técnicas las cuales pueden prevenir y reducir el estrés.

→ MÉTODOS PARA EL CONTROL DEL ESTRÉS

Según ARBAIZA (2010) existen dos métodos para el manejo adecuado del estrés.

➤ **Métodos individuales:** Los empleados también pueden capacitarse para aprender a controlar, reducir y prevenir el estrés, por lo general se recomienda identificar o reconocer cuales son los estresores o las situaciones que provocan estrés. Los métodos más usuales son: Administrar bien su tiempo, planificando sus actividades diarias usando una agenda, dar prioridad a las actividades más importantes, tratar de no realizar horas extras, de esta manera se reducirá las tensiones en el trabajo.

Realizar actividades físicas buscando una distracción mental de las cargas de trabajo, llevar una alimentación balanceada y descansar lo suficiente. Por último, hacer amistades y tener buenas relaciones sociales, ayuda a disminuir la tensión ya que se cuenta con alguien que

escuche los problemas y ofrezca posibles alternativas de solución.

- **Métodos organizacionales:** Controlar el estrés no solo depende de los trabajadores, si no de la organización ya que particularmente una de las causas de estrés son las demandas de tareas.

Existen métodos o estrategias que la administración de la organización puede tomar para reducir el estrés de sus empleados como las decisiones en la selección y colocación de personal, ya que las personas que no tienen experiencia son más susceptibles a estresarse y que algunos puestos de trabajo estresan más que otros. Brindar una comunicación abierta permite un mejor intercambio de información y soluciona los conflictos que puedan surgir, ofrecer horarios más flexibles y mantener un buen clima laboral con el fin de lograr la comodidad del empleado a la hora de realizar sus actividades.

También las organizaciones realizan programas de bienestar para afrontar el estrés, éste programa consiste en actividades de hábitos saludables (realizar ejercicios físicos, alimentación saludable y dejar de consumir sustancias tóxicas).

2.2.1.12. TÉCNICAS PARA EL CONTROL DEL ESTRÉS

SANCHEZ & MUÑOZ (2008) Sugiere que: Para prevenir, disminuir y afrontar el estrés es esencial que nos

enfoquemos principalmente en reconocer y eliminar las fuentes estresores.

Para prevenir el estrés es necesario fomentar la educación para la salud de los trabajadores sobre estrategias de adaptación y capacidad para hacer frente a los estresores. No existe una fórmula exacta para eliminar el estrés sino algunas técnicas de prevención y afrontamiento que pueden ayudar a los trabajadores, de las cuales hemos considerado los siguientes:

1. Técnicas de los recursos generales: Estas técnicas incrementan los recursos personales frente a los estresores, como:

- Tener una actitud positiva ante el estrés, aceptando las situaciones estresantes de la mejor manera y verlo como un problema a resolver que nos servirá para mejorar y aprender de ella.
- Mantener el control de aspectos personales como los tiempos de descanso, la dieta, ejercicios físicos relajantes y el apoyo social.

2. Técnicas fisiológicas: Estas técnicas consisten en ejercicios para entrenar al cuerpo, que influyen sobre los aspectos fisiológicos de la persona.

- **Técnicas de respiración:** Consiste en una respiración profunda y pausada que favorece a la buena oxigenación de la sangre, esta técnica es muy útil para la ansiedad, tensión muscular y para el cansancio.

- **Técnicas de relajación progresiva:** Sirve para reducir la tensión muscular, depresión, alteraciones digestivas, temblores entre otros.

3. Técnicas conductuales: Estas técnicas ayudan a cambiar las conductas de las personas para que puedan afrontar o adaptarse al problema, algunas de ellas son:

- Incentivar a una conducta asertiva (confiar en las capacidades de uno mismo)
- Fortalecer las habilidades sociales a través de respuestas positivas ante estímulos sociales referidas ante conductas de los demás, ya que de esto dependerá conseguir las metas personales.
- Buscar las mejores soluciones ante los problemas, esto permitirá mejorar la autoestima y el estado de ánimo de la persona.
- Afrontar las situaciones de temor o de miedo de forma gradual ya que esto permitirá reducir la importancia negativa del individuo.

2.2.2. Variable N°2: DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

Muchas veces el resultado de las organizaciones depende del desempeño de sus trabajadores; es decir el trabajo que realizan para alcanzar sus objetivos organizacionales, funciones, tareas y como están comprometidos con la organización.

2.2.2.1. DEFINICIÓN: DESEMPEÑO

FARIA (1995: 58) considera al *“desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa.”*

FRANKLIN & KRIEGER (2011: 93) definen que el desempeño: *“es el comportamiento que presenta los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales.”*

CHIAVENATO (2002: 120) define que: *“El desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesario para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.”*

CHIAVENATO (2004: 359) define que: *“El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.”*

Según PALACI (2005: 237) existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos:

- ✓ Retribuciones monetarias y no monetarias.
- ✓ Satisfacción en relación con las tareas asignadas.
- ✓ Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas.
- ✓ Capacitación y desarrollo constante de los empleados.
- ✓ Factores motivacionales y conductuales del individuo.
- ✓ Expectativas del empleado.

En definitiva, el desempeño de los trabajadores es considerado como un factor muy importante para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; es por ello que los gerentes o jefes de recursos humanos deben procurar la mejora continua de sus trabajadores y así de toda la organización, programar capacitaciones continuas para potenciar sus capacidades y habilidades para favorecer al cumplimiento de los objetivos de la organización.

2.2.2.2. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

Las organizaciones para brindar un buen servicio ya sea a sus clientes o usuarios deben tener en cuenta que existen diversos factores determinantes que intervienen en el resultado del desempeño de los trabajadores, entre los cuales consideramos los siguientes;

A. MOTIVACIÓN: COMO FUERZA DEL DESEMPEÑO

Uno de los motores que impulsa a realizar un buen desempeño es la motivación, para ARMSTRONG (1991:

65) la motivación de recursos humanos consiste *“fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño”* en tal sentido los trabajadores buscan motivación para desarrollar sus actividades en función a necesidades, deseos, metas, objetivos personales y laborales. A mayor motivación y bienestar personal los individuos podrán desempeñarse adecuadamente en su trabajo obteniendo mejores resultados, las organizaciones son responsables de motivar a sus trabajadores otorgando reconocimiento por sus esfuerzos y participaciones.

El grado de motivación que tiene los trabajadores determinará el nivel de desempeño de estos, y permitirá satisfacer sus necesidades de acuerdo a los resultados de su trabajo.

CUMMINGS (1985) considera los siguientes factores motivacionales:

- **Incentivos laborales:** Motivar a los trabajadores es importante para mejorar su desempeño ya que dentro de una organización en ocasiones se cuenta con personal desmotivado, apáticos, problemas entre compañeros, lo cual podría ser perjudicial para el ambiente donde laboran. La motivación es clave para lograr resultados buenos sacando lo mejor de cada trabajador una forma de motivar es a través de los incentivos, a mucha gente se le olvida que trabajan con seres humanos, el ser humano necesita

celebrar lo positivo y tener reconocimiento de sus acciones en el momento oportuno puede significar mucho para un trabajador.

Algunas organizaciones utilizan como estrategia las remuneraciones y los incentivos para estimular a los trabajadores moldeando su comportamiento para así mejorar su desempeño con el fin de alcanzar las metas de la organización. El sistema de incentivos que aplica una organización debe ser de manera equitativa, para no desmotivar a los demás trabajadores. Por su parte si se aplica un buen sistema de incentivos motiva los trabajadores a comprometerse con su trabajo y la organización actuando de manera eficaz y eficiente.

La retribución es uno de los instrumentos que permite alcanzar los objetivos de una organización. ARMSTRONG (1996: 75) afirma que *“la retribución en sí misma se manifiesta como un poderoso motivador del empleado que trabaja lo mejor posible aplicando el máximo esfuerzo en la ejecución de las tareas que se le han asignado”*

- **Estilo de liderazgo:** Ser líder no es trabajo sencillo, por muchos esfuerzos realizados en liderar sino existen resultados no tiene sentido dicho trabajo. Un buen líder inspira más no ordena a sus trabajadores, se preocupa y controla el nivel de desempeño de sus trabajadores para conseguir resultados positivos para la organización; esta conducta del líder tiene un impacto sobre el desempeño y

la participación en la toma de decisiones de los trabajadores. Entonces los resultados obtenidos en la organización suelen depender del estilo de liderazgo que adopta.

- **Organización de tareas:** La organización de tareas tiene que ver con la manera de como los trabajadores alcanzan sus objetivos en la organización la cual dependerá de sus habilidades para desarrollar sus tareas mediante sus conocimientos y capacidades.

Por otro lado, en el diseño del trabajo, se debe considerar los cumplimientos de las metas organizacionales, y que estas deben ser comprendidas por el trabajador para así poder cumplir con lo asignado; sin embargo, en algunas organizaciones el diseño del puesto de trabajo dependerá de las personas que serán seleccionadas.

- **Desarrollo profesional-personal:** CHALLA (1992: 112) define lo siguiente:

Es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ellos, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco más de sí mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser más humano.

El buen desempeño laboral está relacionado con el desarrollo personal y profesional de los trabajadores de una

determinada organización; por tanto, la motivación es un factor clave para el desarrollo personal, permitiendo el desempeño efectivo en las actividades laborales mejorando así la productividad de la empresa para alcanzar los objetivos y metas organizacionales.

B. COMPETENCIAS LABORALES

ARROYO (2012: 39) afirma que “es la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificado.”

Por su parte Spencer y Spencer (citado por ALLES, 2000: 59), precisa que: *“Una competencia laboral es una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación.”*

Las competencias se encuentran determinadas por las variables internas de la persona como los valores, actitudes, habilidades y conocimientos las cuales miden el desempeño y el resultado de la persona dentro de una organización.

- **Habilidades/destrezas:** Son las capacidades que tiene un individuo para llevar a cabo la realización de sus actividades basado en el conocimiento y la actitud. Sin embargo, no podemos hablar de habilidad sino se posee conocimiento, pero tampoco podemos hablar de habilidad sino se tiene actitud.

En un contexto más amplio ARROYO (2012: 35) hace referencia que las habilidades son *“las herramientas técnicas o la propiedad con la que se ejecuta algo, conocido como la destreza que posee una persona para ejecutar determinada tarea.”*

Por ultimo las personas demuestran sus cualidades y capacidades para el logro de sus metas, con el pasar del tiempo van adquiriendo nuevas experiencias que permiten mejorar sus habilidades.

- **Actitud:** Es la disposición de un individuo frente a un determinado objeto o situación que está basada en las experiencias vividas a lo largo del tiempo, que son manifestadas con la conducta como: gustos hábitos, opiniones, valores, ideas y reacciones afectivas.

Las actitudes que toma el trabajador ya sea positiva o negativa afectará directamente a su desempeño y a los demás miembros de la organización, si ésta es negativa generará un mal clima laboral e impedirá cumplir y realizar sus objetivos satisfactoriamente.

- **Conocimientos:** BARRETO (2009: 51) menciona que el conocimiento *“se encuentra relacionado con la capacitación y formación propia de la persona, lo cual le da la competencia formal para el cumplimiento de la labor.”*

Sin embargo, los conocimientos son un conjunto de saberes y experiencias adquiridas, que son necesarias para desempeñar un trabajo de forma eficaz, es por ello

que los trabajadores deben adquirir conocimientos de soporte como el inglés e informática, también deben capacitarse constantemente para ser competitivos en cualquier área de una organización.

- **Celeridad:** Consiste en la rapidez de la realización de una actividad o acción determinada, para el cumplimiento de objetivos en el menor tiempo posible. Un buen desempeño también implica que los trabajadores sean diligentes al momento de ejecutar sus funciones de manera que muestran rapidez o prisa para el cumplimiento de sus objetivos; sin embargo, la rapidez no es sinónimo de efectividad, es por ello que se debe ejecutar las funciones de manera responsable y correcta. En ocasiones para la toma de decisiones importantes no es necesaria la celeridad, sino se requiere tiempo y reflexión para dicha acción.

C. EFICIENCIA Y EFICACIA:

A menudo se escucha decir que algunos trabajadores son eficaces y algunos son eficientes; por tanto ser eficaz refiere a cumplir con los objetivos propuestos, mientras que ser eficiente hace referencia a utilizar menos recursos para lograr el mismo objetivo, la eficiencia va ser una búsqueda constante de cómo hacer las cosas mejor y alcanzar los resultados planeados sabiendo aplicar estrategias y recursos de la mejor manera, no se trata solo de ser eficaz si no que es necesario lograr la eficiencia al conseguir

cualquier meta, hoy en día las organizaciones buscan trabajadores con estas características.

- **Productividad laboral:** Es una medida de eficiencia de una persona para lograr los objetivos de la organización, haciendo uso de los recursos financieros, económicos, tecnológicos y humanos. La productividad de los trabajadores es el resultado del desempeño laboral, dependerá del buen uso del tiempo y el provecho que se saca de éste y de la capacidad del trabajador. La productividad también depende de otros aspectos como el clima organizacional, el reconocimiento y satisfacción laboral.
- **Capacitación:** PÉREZ (2010: 55) señala que *“es la adquisición de conocimientos y el mejoramiento de aptitudes, capacidades, rendimientos y condiciones naturales de una persona, así como el desarrollo de sus creencias y valores que forman parte de su comportamiento.”*

La capacitación es una herramienta para mejorar el rendimiento y el potencial de los trabajadores, por lo general las organizaciones realizan programas de capacitación para desarrollar las capacidades de resolución de conflictos y el saber escuchar, esto trae beneficios como promover la comunicación en toda la organización, agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas; aumenta

el nivel de satisfacción de la fuerza laboral, permite el logro de metas individuales y la formación de líderes.

- **Cumplimiento de metas:** Está basado al compromiso del trabajador y de la organización para el logro de las metas organizacionales a través de decisiones estratégicas. Para poder cumplir las metas existen aspectos como las actitudes, capacidades y conocimientos que el trabajador debe fortalecer y por su parte la organización debe realizar programas de capacitación para potenciar los conocimientos y capacidades de sus trabajadores.

2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS.

- ✓ **Absentismo:** Consiste en la costumbre que tiene un trabajador de abandonar las funciones o los deberes laborales, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.
- ✓ **Capacidad:** Son los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para desempeñar un trabajo y alcanzar los objetivos.
- ✓ **Clima organizacional:** Es el medio ambiente, humano o físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, la calidad de este clima influye en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad organizacional.
- ✓ **Competitividad:** Facultad de competir, es la capacidad necesaria que posee una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en un determinado ámbito para enfrentar a otros competidores.

- ✓ **Compromiso:** acción propia de las organizaciones, en donde se describe al personal que se encuentra realizando sus actividades sin importar las remuneración o retribución de dichas actividades.
- ✓ **Comunicación:** Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar y compartir ideas e información.
- ✓ **Decisiones estratégicas:** Son aquellas decisiones que definen el futuro de una organización, requieren comprometer cantidades considerables de recursos y los resultados a obtener son inciertos y se conocerán años después de que se tomó la decisión.
- ✓ **Deseos:** Es el sentimiento enorme que posee una persona por conseguir un objetivo determinado para el disfrute o posesión de algo en particular.
- ✓ **Desempeño laboral:** Es la forma en que los empleados realizan sus funciones y tareas principales que exige dentro de un contexto laboral en la cual se le permite demostrar sus capacidades.
- ✓ **Diseño del puesto de trabajo:** Es la estructuración o reestructuración de los componentes fundamentales del puesto.
- ✓ **Efectividad:** Se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados.
- ✓ **Eficacia:** Es la capacidad de las personas para alcanzar los objetivos específicos de las acciones deseadas de la organización dentro de un tiempo determinado.
- ✓ **Eficiencia:** Es la capacidad de las personas para aprovechar de manera adecuada los recursos y factores productivos que son para el logro de las metas y objetivos de la organización.

- ✓ **Estereotipada:** Es el gesto, expresión repetitiva y sin emoción, que se tiene de una persona o un grupo de personas que comparten ciertas características, cualidades y habilidades.
- ✓ **Estrategia:** Es un conjunto de acciones que se implementan para alcanzar un objetivo determinado.
- ✓ **Estrés laboral:** Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador de acuerdo al entorno de la organización que afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador.
- ✓ **Fatiga laboral:** Es el cansancio físico o mental, real o imaginario existente en la persona y q afecta desfavorablemente su capacidad para desempeñar trabajos
- ✓ **Fuerza laboral:** son todas las personas que participan en la organización, que sin ellos sería muy difícil alcanzar los objetivos y propósitos establecidos, ya que cada uno cumple una función específica.
- ✓ **Incentivos:** Es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento.
- ✓ **Jornada:** Se refiere al periodo de tiempo de una actividad laboral que realiza un trabajador.
- ✓ **Liderazgo:** Es el conjunto de capacidades que un individuo tiene para influir en la mente de las personas o en un grupo de personas determinadas, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo para lograr las metas y objetivos.

- ✓ **Motivación:** Es un conjunto de factores internos o externos que conduce a una persona a elegir o realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.
- ✓ **Necesidad:** Es aquella sensación de carencia o falta, propias de los seres humanos y que se encuentran estrechamente unidas a un deseo de satisfacción de las mismas.
- ✓ **Objetivos organizacionales:** Los objetivos constituyen las metas de una organización hacia los cuales deben dirigirse los intentos de sus miembros, permiten darles una dirección y un objeto a los esfuerzos aplicados, deben ser definidos perfectamente y conocidos por toda la organización.
- ✓ **Productividad:** Es la capacidad de algo o alguien de producir, ser útil y provechoso. Por otro lado, es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción.
- ✓ **Producción:** Es la actividad destinada a la fabricación, elaboración u obtención de bienes y servicios.
- ✓ **Recompensa:** Son incentivos económicos que pretenden dirigir la actividad del trabajador hacia un resultado en particular.
- ✓ **Rendimiento:** Es la proporción entre el resultado que se obtiene y los medios que se emplean para alcanzar los objetivos.
- ✓ **Repetitividad:** Es la cualidad de repetir acciones o actividad diarias de forma monótona.
- ✓ **Resolución de conflictos:** Proceso por el cual un conflicto es resuelto por medio no violentos y de forma relativamente estable, a través del análisis e identificación de las causas del conflicto.

- ✓ **Satisfacción laboral:** Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo, implica un conjunto de actitudes positivo o placentero frente a sus obligaciones.
- ✓ **Trabajador:** Persona física que presta sus servicios subordinados a otra institución, persona u empresa, obteniendo una retribución a cambio de su fuerza de trabajo.
- ✓ **Toma de decisiones:** Es el proceso en la que se utiliza técnicas para evaluar posibles alternativas para la solución de problemas o situaciones desfavorables de la organización, buscando los mejores resultados para esta.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.

El nivel del presente trabajo de investigación fue DESCRIPTIVO, porque se describió las variables en estudio, CORRELACIONAL porque se conoció la relación de las dos variables; Estrés Laboral (causa) y el Desempeño de los trabajadores (efecto) administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo de investigación se caracterizó por estar inmerso dentro de los siguientes tipos:

- ✓ **Por su alcance temporal:** Fue **sincrónica**, porque el desarrollo de la investigación fue en un periodo relativamente corto (08 meses aproximadamente).
- ✓ **Por su profundidad:** Fue **descriptiva/correlacional**, ya que nos permitió describir la relación entre el Estrés Laboral y el Desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.
- ✓ **Por su amplitud:** Fue **micro administrativa**, porque hace referencia a un pequeño grupo en este caso a la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

- ✓ **Por su fuente:** Fue **mixta**, porque se utilizó datos obtenidos por fuentes primarias (brindados por los servidores de la institución en estudio) y datos de fuentes secundarias (recopilados de otras investigaciones para utilizarlos como antecedentes).
- ✓ **Por su carácter:** Fue **cuantitativo**, porque los datos que se recolectaron en el trabajo de campo serán procesados utilizando métodos estadísticos y los resultados serán presentados en cuadros y gráficos estadísticos.
- ✓ **Por su naturaleza:** Fue de tipo **encuesta**, porque en los datos recolectados se utilizó como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta para luego procesarlos debidamente.
- ✓ **Por su marco:** Fue de **campo**, porque se visitó la Corte Superior de Justicia de Huánuco para recolectar datos necesarios para nuestra investigación.
- ✓ **Por el tipo de estudio:** Fue **evaluativa**, porque durante el trabajo de campo se evaluó la relación entre el Estrés Laboral y el Desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.
- ✓ **Por el objeto al que se refiere:** Fue **disciplinal**, porque se manejó las dos disciplinas de Ciencias Administrativas como el Estrés Laboral y Desempeño de los trabajadores. Asimismo, también fue **institucional**, porque el trabajo de estudio se llevó a cabo en una institución pública que es la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

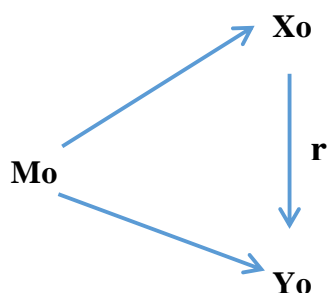
3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN.

3.3.1. DISEÑO:

El diseño que se aplicó al presente trabajo de investigación fue el **No experimental**, con su variante **transversal**. Puesto que el diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. En este diseño se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Su propósito es describir las variables y analizar su relación en un momento dado, en este caso describir el Estrés Laboral y analizar la relación que tiene con el Desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

3.3.2. ESQUEMA:

El diseño descriptivo/correlacional tiene el siguiente esquema:



DONDE:

- ❖ **Mo** = Observación de la muestra (Personal Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huánuco).
- ❖ **Xo** = Observación de la variable independiente (Estrés Laboral).

- ❖ **r** = Expresa la relación entre las variables y se puede calcular, entre otras técnicas, como a través del Coeficiente de Correlación de SPEARMAN.
- ❖ **Yo** = Observación de la variable dependiente (Desempeño de los trabajadores).

3.4. POBLACIÓN.

GOMERO & MORENO (1997: 108), manifiesta que; “*el universo poblacional es el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación*”

Teniendo en cuenta esta consideración, se tuvo que acudir a la institución para determinar la población del presente trabajo de investigación, quedando conformada por la totalidad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, la misma que se detalla a continuación en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 04
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN TOTAL DE LA CORTE
SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO – 2017

ÁREAS	TRABAJADORES
ODAJUP: LA OFICINA DISTRITAL DE APOYO A LA JUSTICIA DE PAZ	2
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DISTRITAL	1
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO	1
SECRETARIO TÉCNICO	1
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	3
▪ COORDINADOR DE PERSONAL	8
▪ COORDINADOR DE LOGÍSTICA	5
▪ COORDINADOR DE INFRAESTRUCTURA	2
▪ COORDINADOR DE CONTABILIDAD	3
▪ COORDINADOR DE TESORERÍA	2

▪ COORDINADOR DE INFORMÁTICA	6
UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	1
▪ COORDINADOR DE ESTUDIOS, PROYECTO Y RACIONALIZACIÓN	1
▪ COORDINADOR DE PLANES Y PRESUPUESTOS	1
▪ COORDINADOR DE ESTADÍSTICA	1
UNIDAD DE SERVICIOS JUDICIALES	2
▪ COORDINADOR DE SERVICIOS JUDICIALES	1
▪ SECRETARIA DE MULTAS	1
▪ CENTRAL DE NOTIFICACIONES	10
▪ EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO	6
▪ REDIJU: EL REGISTRO DISTRITAL JUDICIAL	3
▪ CDG: CENTRO DE DISTRIBUCIÓN GENERAL	3
▪ ARCHIVO CENTRAL	4
▪ ARCHIVO MODULAR	2
▪ CONTROL BIOMÉTRICO	1
▪ BIENES MATERIA DEL DELITO	1
▪ PERITOS CONTABLES	2
TOTAL	74

FUENTE: Coordinador de Personal de la Corte Superior de Justicia de Huánuco
ELABORACIÓN: Las tesistas.

La población del trabajo de investigación está constituida por un total de 74 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

3.5. MUESTRA.

SIERRA (2007: 364), define a la muestra “*como una parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito*

de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado”.

La muestra del presente trabajo de investigación es poblacional de carácter no probabilístico, es decir que, al ser la población pequeña de 74 trabajadores, se tomó como muestra toda la población.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL RECOJO DE DATOS.

Las técnicas e instrumentos que se utilizó para el recojo de datos, se detallan a continuación:

CUADRO N° 05
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS QUE SE APLICARÁN EN EL
TRABAJO DE CAMPO EN LOS TRABAJADORES DE LA CORTE
SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO – 2017.

TÉCNICA	INSTRUMENTO	APLICACIÓN/USO
Encuesta	Cuestionario	Trabajadores Administrativos (74)
Observación	Guía de observación	Las investigadoras (3)

ELABORACIÓN: Las tesisistas.

3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS.

Los datos obtenidos durante el trabajo de campo fueron procesados mediante la estadística descriptiva a efectos de presentar correctamente los datos en cuadros estadísticos y las técnicas de frecuencia y porcentajes.

3.8. PRESENTACIÓN DE DATOS.

Los datos que fueron procesados en el presente trabajo de investigación son presentados en cuadros y gráficos estadísticos con su debida explicación de cada uno de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

APLICADO A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO.

4.1.1. INFORMACIÓN GENERAL.

CUADRO N° 06

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN GÉNERO, AL 2017

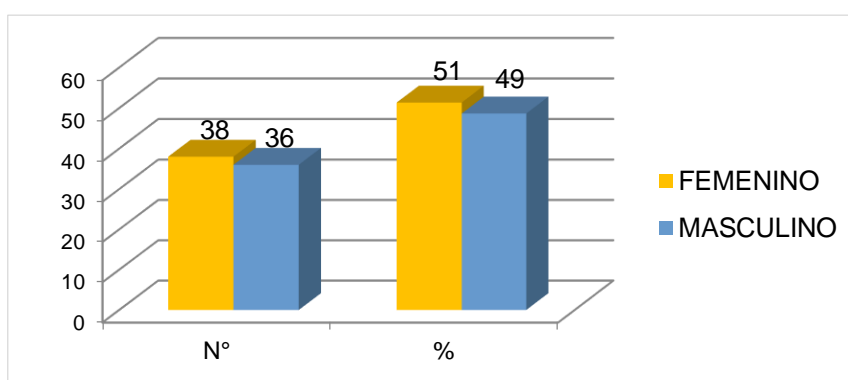
CATEGORÍAS	N°	%
FEMENINO	38	51
MASCULINO	36	49
TOTAL	74	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesistas.

GRÁFICO N° 02

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN GÉNERO, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 06

ELABORACIÓN: Las tesistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 06 podemos observar que el 38 o 51% de los trabajadores encuestados pertenecen al género femenino y el 36

o 49% al género masculino. Por lo que se puede deducir que la mayoría de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, pertenecen al género femenino.

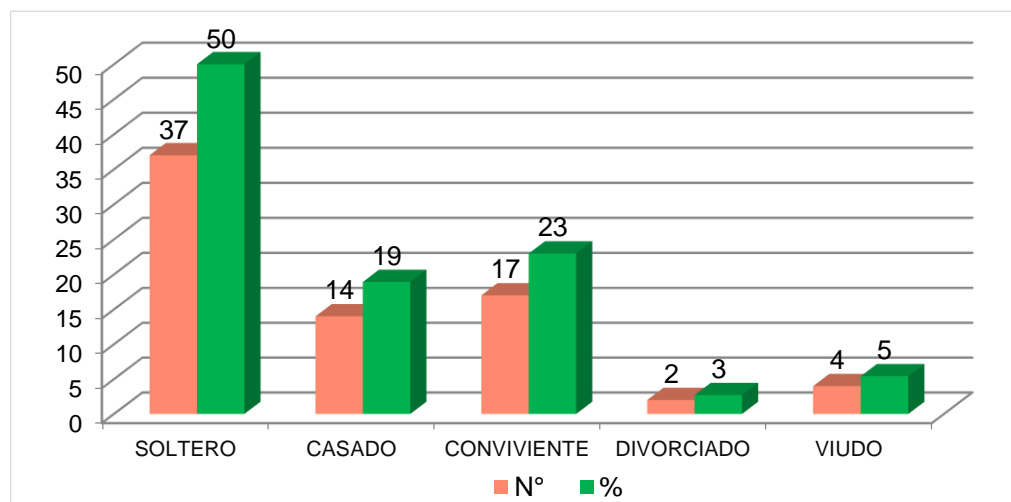
CUADRO N° 07
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN ESTADO CIVIL, AL 2017.

CATEGORÍAS	N°	%
SOLTERO	37	50
CASADO	14	19
CONVIVIENTE	17	23
DIVORCIADO	2	3
VIUDO	4	5
TOTAL	74	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesistas.

GRÁFICO N° 03
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN ESTADO CIVIL, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 07

ELABORACIÓN: Las tesistas

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 07 podemos observar que 37 trabajadores o el 50% pertenecen al estado civil de solteros; 17 trabajadores o el 23% son convivientes; 14 trabajadores o el 19% son casados; 4 trabajadores o el 5% son viudos y solamente 2 trabajadores o el

3% son divorciados. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, pertenecen al grupo de solteros.

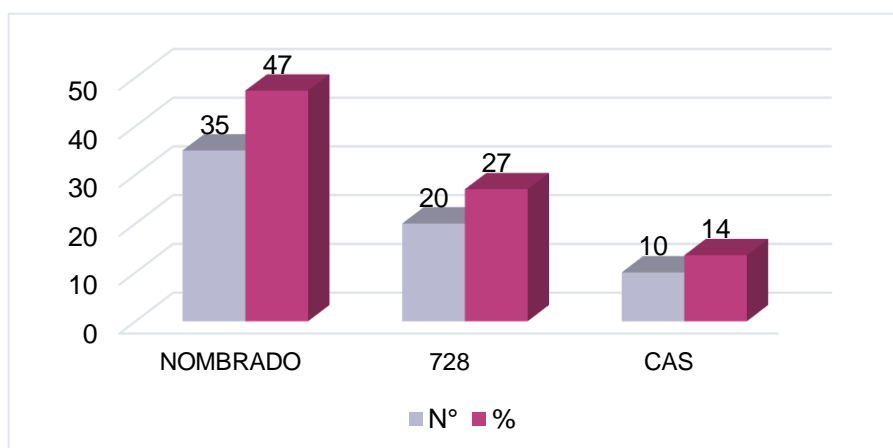
CUADRO N° 08
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN MODALIDAD LABORAL, AL 2017.

CATEGORÍAS	N°	%
NOMBRADO	35	47
728	20	27
CAS	10	14
TOTAL	74	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesis.

GRÁFICO N° 04
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN MODALIDAD LABORAL, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 08

ELABORACIÓN: Las tesis.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 08 podemos observar que 35 trabajadores o el 47% pertenecen a la modalidad laboral de nombrados, 20 trabajadores o el 27% a la modalidad de 728 y solamente 10 trabajadores o el 14% son CAS. Por lo que se puede deducir que la mayoría de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco son nombrados.

4.1.2. FACTORES ORGANIZACIONALES.

CUADRO N° 09

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EXISTE REPETITIVIDAD DE FUNCIONES, AL 2017.

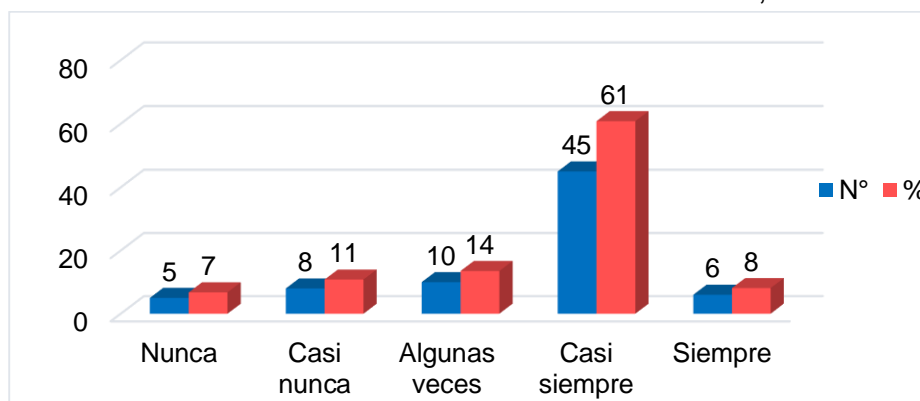
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	5	5	0.07	0.07	7
Casi nunca	8	13	0.11	0.18	11
Algunas veces	10	23	0.14	0.31	14
Casi siempre	45	68	0.61	0.92	61
Siempre	6	74	0.08	1	8
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesistas.

GRÁFICO N° 05

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EXISTE REPETITIVIDAD DE FUNCIONES, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 09

ELABORACIÓN: Las tesistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 09 podemos observar que 45 trabajadores o el 61% opinan que casi siempre existe repetitividad de funciones en la institución; 10 trabajadores o el 14% algunas veces existe; 8 trabajadores o el 11% casi nunca existe; 6 trabajadores o el 8% siempre existe y 5 trabajadores o el 7% consideran que nunca existe. Por lo tanto, para la gran mayoría de los trabajadores administrativos casi siempre existe repetitividad de funciones en la institución.

CUADRO N° 10

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI TIENEN SOBRECARGA DE TAREAS, AL 2017.

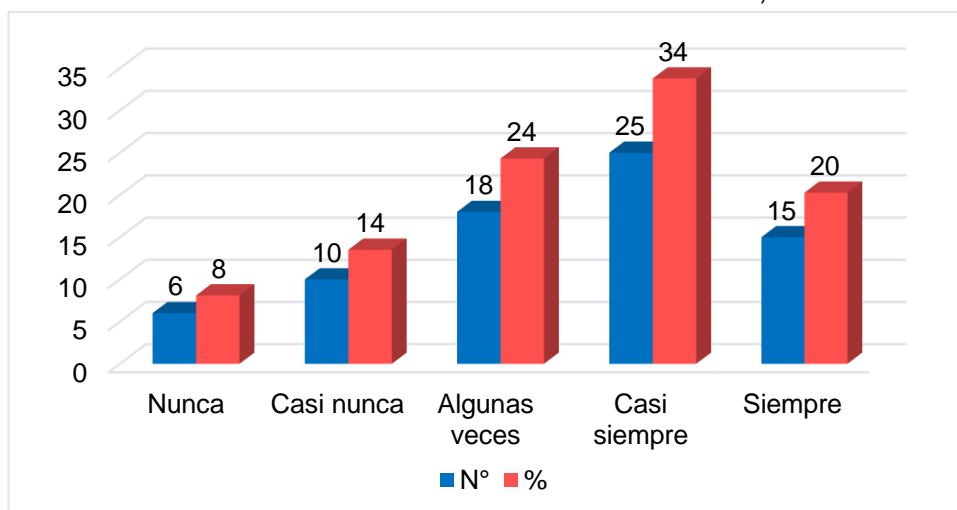
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	6	6	0.08	0.08	8
Casi nunca	10	16	0.14	0.22	14
Algunas veces	18	34	0.24	0.46	24
Casi siempre	25	59	0.34	0.80	34
Siempre	15	74	0.20	1	20
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesis.

GRÁFICO N° 06

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI TIENEN SOBRECARGA DE TAREAS, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 10

ELABORACIÓN: Las tesis

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 10 observamos que 25 trabajadores o el 34% opinan que casi siempre tienen sobrecarga de tareas; 18 trabajadores o el 24% opinan algunas veces; 15 trabajadores o el 20% opinan que siempre; 10 trabajadores o el 14% opina que casi nunca y solamente 6 trabajadores o el 8% consideran que nunca. Llegando a la conclusión que para la mayoría de los trabajadores administrativos casi siempre tienen sobrecarga de tareas.

CUADRO N° 11

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EL TRABAJO LES PROVOCA FATIGA LABORAL, AL 2017.

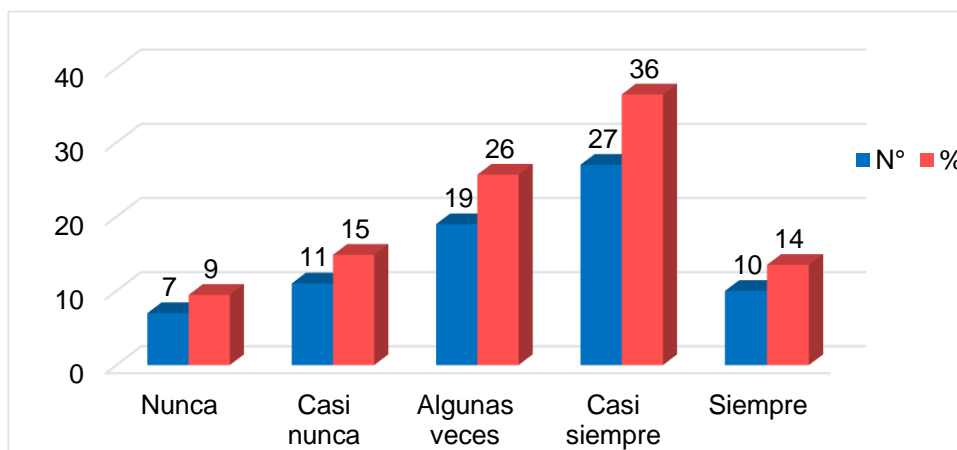
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	7	7	0.09	0.09	9
Casi nunca	11	18	0.15	0.24	15
Algunas veces	19	37	0.26	0.50	26
Casi siempre	27	64	0.36	0.86	36
Siempre	10	74	0.14	1	14
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesis.

GRÁFICO N° 07

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EL TRABAJO LES PROVOCA FATIGA LABORAL, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 11

ELABORACIÓN: Las tesis

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 11 podemos observar que 27 trabajadores o el 36% opinan que casi siempre su trabajo les provoca fatiga laboral; 19 trabajadores o el 26% opinan algunas veces; 11 trabajadores o el 15% opinan que casi nunca; 10 trabajadores o el 14% opinan que siempre y solamente 7 trabajadores o el 9% consideran que nunca. Concluyendo que para la mayoría de los trabajadores administrativos casi siempre su trabajo les provoca fatiga laboral.

CUADRO N° 12

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EXISTE COMPLEJIDAD DE TAREAS, AL 2017.

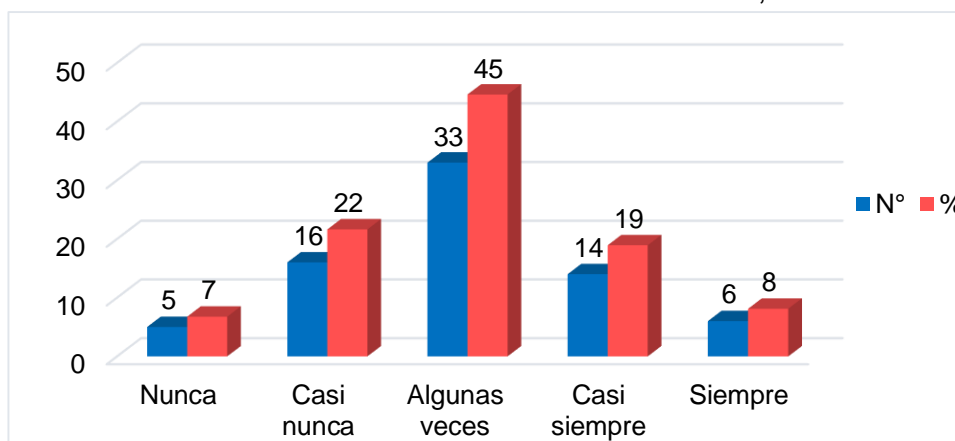
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	5	5	0.07	0.07	7
Casi nunca	16	21	0.22	0.28	22
Algunas veces	33	54	0.45	0.73	45
Casi siempre	14	68	0.19	0.92	19
Siempre	6	74	0.08	1	8
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesistas.

GRÁFICO N° 08

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EXISTE COMPLEJIDAD DE TAREAS, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 12

ELABORACIÓN: Las tesistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 12 observamos que 33 trabajadores o el 45% consideran que algunas veces existe complejidad de tareas en la institución; para 16 trabajadores o el 22% casi nunca existe; 14 trabajadores o el 19% casi siempre existe; 6 trabajadores o el 8% siempre existe y solamente 5 trabajadores o el 7% consideran que nunca. Llegando a la conclusión que para la mayoría de los trabajadores administrativos algunas veces existe complejidad de tareas en la institución.

CUADRO N° 13

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EXISTE UNA ESCASA INFORMACIÓN PARA REALIZAR BIEN SU TRABAJO, AL 2017.

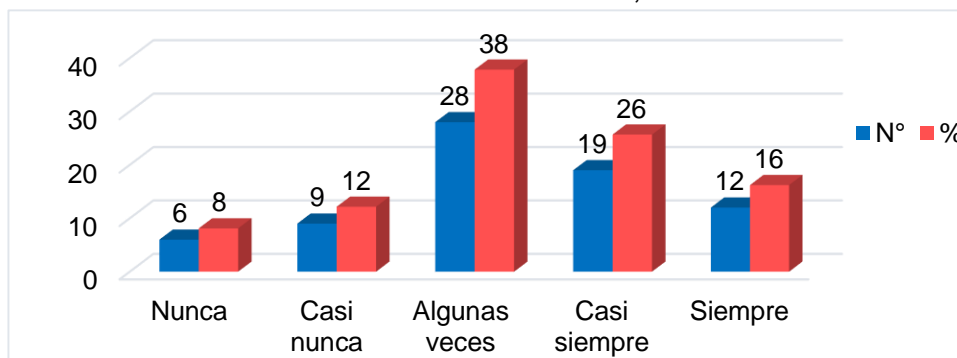
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	6	6	0.08	0.08	8
Casi nunca	9	15	0.12	0.20	12
Algunas veces	28	43	0.38	0.58	38
Casi siempre	19	62	0.26	0.84	26
Siempre	12	74	0.16	1	16
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesistas.

GRÁFICO N° 09

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EXISTE UNA ESCASA INFORMACIÓN PARA REALIZAR BIEN SU TRABAJO, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 13

ELABORACIÓN: Las tesistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 13 podemos observar que 28 trabajadores o el 38% opinan que algunas veces existe una escasa información para realizar bien su trabajo; para 19 trabajadores o el 26% casi siempre existe; 12 trabajadores o el 16% opinan que siempre existe; 9 trabajadores o el 12% opinan casi nunca y solo 6 trabajadores o el 8% opinan que nunca. Por lo tanto, para la mayoría de los trabajadores administrativos algunas veces existe una escasa información para realizar bien su trabajo.

CUADRO N° 14

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI TIENEN PROBLEMAS DE RELACIÓN-COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, AL 2017.

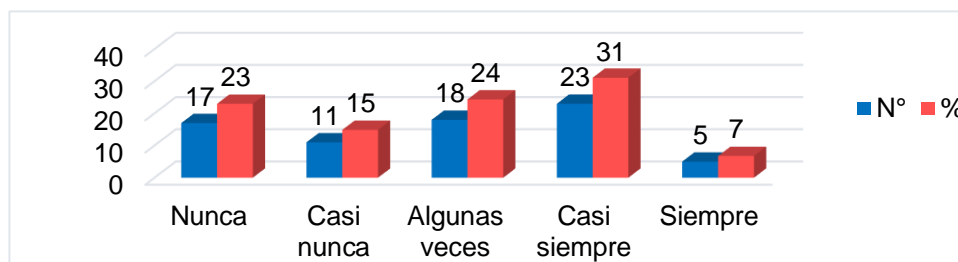
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	17	17	0.23	0.23	23
Casi nunca	11	28	0.15	0.38	15
Algunas veces	18	46	0.24	0.62	24
Casi siempre	23	69	0.31	0.93	31
Siempre	5	74	0.07	1	7
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesisas.

GRÁFICO N° 10

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI TIENEN PROBLEMAS DE RELACIÓN-COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 14

ELABORACIÓN: Las tesisas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 14 podemos observar que 23 trabajadores o el 31% consideran que casi siempre tienen problemas de relación-comunicación con sus compañeros de trabajo; 18 trabajadores o el 24% opinan que algunas veces; 17 trabajadores o el 23% opinan que nunca; 11 trabajadores o el 15% opinan que casi nunca y 5 trabajadores o el 7% opinan que siempre. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores administrativos casi siempre tienen problemas de relación-comunicación con sus compañeros de trabajo.

CUADRO N° 15

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO LE NIEGAN SU APOYO CUANDO LO NECESITA, AL 2017.

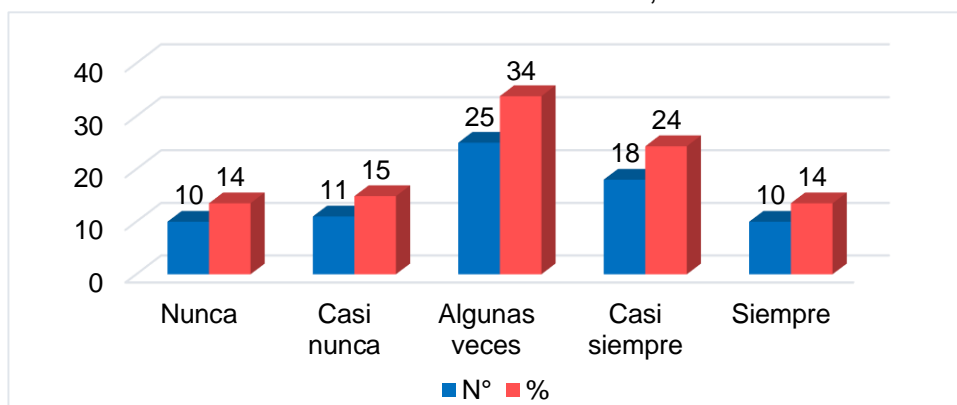
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	10	10	0.14	0.14	14
Casi nunca	11	21	0.15	0.28	15
Algunas veces	25	46	0.34	0.62	34
Casi siempre	18	64	0.24	0.86	24
Siempre	10	74	0.14	1.00	14
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesistas.

GRÁFICO N° 11

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO LE NIEGAN SU APOYO CUANDO LO NECESITA, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 15

ELABORACIÓN: Las tesistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 15 podemos observar que 25 trabajadores o el 34% opinan que sus compañeros de trabajo algunas veces le niegan su apoyo cuando lo necesita; 18 trabajadores o el 24% opinan que casi siempre; 11 trabajadores o el 15% opinan que casi nunca; 10 trabajadores o el 14% opinan que nunca y un porcentaje igual opina que siempre. Concluyendo que para la mayoría de los trabajadores administrativos algunas veces sus compañeros de trabajo le niegan su apoyo cuando lo necesita.

CUADRO N° 16

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI REALIZAN UNA JORNADA DE TRABAJO EXCESIVO, AL 2017.

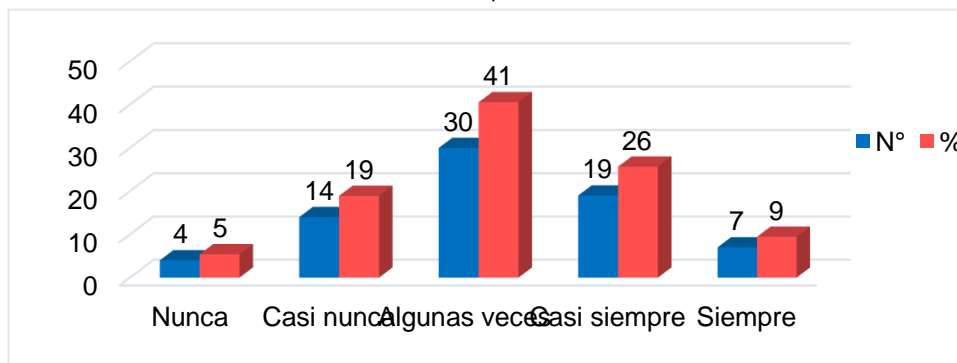
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	4	4	0.05	0.05	5
Casi nunca	14	18	0.19	0.24	19
Algunas veces	30	48	0.41	0.65	41
Casi siempre	19	67	0.26	0.91	26
Siempre	7	74	0.09	1	9
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesistas.

GRÁFICO N° 12

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI REALIZAN UNA JORNADA DE TRABAJO EXCESIVO, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 16

ELABORACIÓN: Las tesistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 16 podemos observar que 30 trabajadores o el 41% manifiestan que algunas veces realizan una jornada de trabajo excesivo; 19 trabajadores o el 26% mencionan que casi siempre; 14 trabajadores o el 19% mencionan que casi nunca; 7 trabajadores o el 9% opinan que siempre y solo 4 trabajadores o el 5% consideran que nunca. Concluyendo que la mayoría de los trabajadores administrativos algunas veces realizan una jornada de trabajo excesivo.

CUADRO N° 17

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI REALIZAN HORAS EXTRAS SIN REMUNERACIÓN, AL 2017.

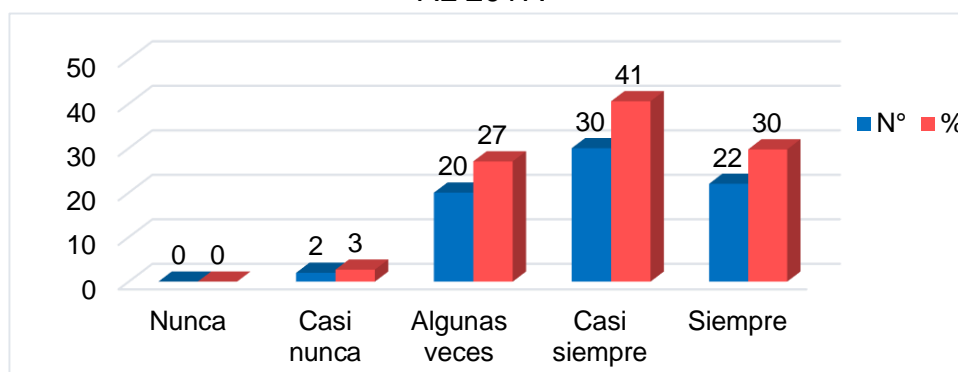
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	0	0	0.00	0.00	0
Casi nunca	2	2	0.03	0.03	3
Algunas veces	20	22	0.27	0.30	27
Casi siempre	30	52	0.41	0.70	41
Siempre	22	74	0.30	1	30
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesisas.

GRÁFICO N° 13

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI REALIZAN HORAS EXTRAS SIN REMUNERACIÓN, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 17

ELABORACIÓN: Las tesisas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 17 observamos que 30 trabajadores o el 41% manifiestan que casi siempre realizan horas extras sin remuneración; 22 trabajadores o el 30% mencionan que siempre, 20 trabajadores o el 27% consideran que algunas veces y solamente 2 trabajadores o el 3% opinan que casi nunca. Concluyendo que para la mayoría de los trabajadores administrativos casi siempre realizan horas extras sin remuneración.

4.1.3. FACTORES AMBIENTALES.

CUADRO N° 18

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI LA ILUMINACIÓN DE SU AMBIENTE DE TRABAJO ES INADECUADO PARA REALIZAR SUS FUNCIONES, AL 2017.

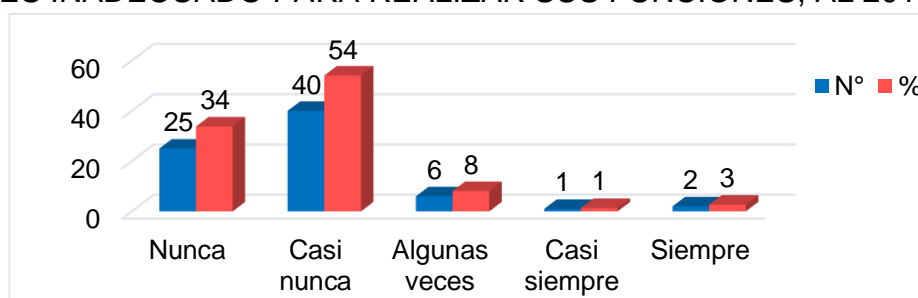
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	25	25	0.34	0.34	34
Casi nunca	40	65	0.54	0.88	54
Algunas veces	6	71	0.08	0.96	8
Casi siempre	1	72	0.01	0.97	1
Siempre	2	74	0.03	1	3
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesisistas.

GRÁFICO N° 14

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI LA ILUMINACIÓN DE SU AMBIENTE DE TRABAJO ES INADECUADO PARA REALIZAR SUS FUNCIONES, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 18

ELABORACIÓN: Las tesisistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 18 observamos que para 40 trabajadores o el 54% la iluminación de su ambiente de trabajo casi nunca es inadecuado para realizar sus funciones; 25 trabajadores o el 34% opinan que nunca; 6 trabajadores o el 8% opinan que algunas veces; 2 trabajadores o el 3% opina que siempre y solo un trabajador o el 1% considera casi siempre. Por lo tanto, para la mayoría de los trabajadores administrativos casi nunca la iluminación de su ambiente de trabajo es inadecuado para realizar sus funciones.

CUADRO N° 19

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI LA ILUMINACIÓN DE SU AMBIENTE DE TRABAJO LE GENERA FATIGA VISUAL, AL 2017.

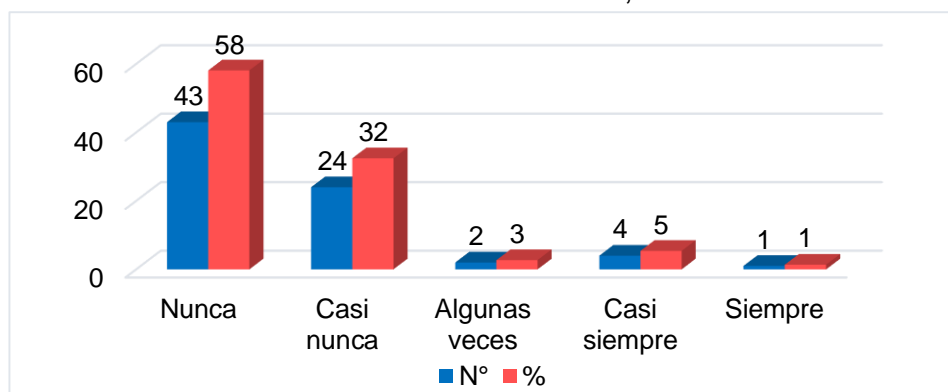
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	43	43	0.58	0.58	58
Casi nunca	24	67	0.32	0.91	32
Algunas veces	2	69	0.03	0.93	3
Casi siempre	4	73	0.05	0.99	5
Siempre	1	74	0.01	1	1
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesistas.

GRÁFICO N° 15

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI LA ILUMINACIÓN DE SU AMBIENTE DE TRABAJO LE GENERA FATIGA VISUAL, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 19

ELABORACIÓN: Las tesistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 19 podemos observar que 43 trabajadores o el 58% considera que la iluminación de su ambiente de trabajo nunca le genera fatiga visual; 24 trabajadores o el 32% consideran que casi nunca; 4 trabajadores o el 5% opinan que casi siempre; solamente 2 trabajadores o el 3% algunas veces y un trabajador o el 1% manifiesta que siempre. Por lo tanto, para la mayoría de los trabajadores administrativos nunca la iluminación de su ambiente de trabajo le genera fatiga visual.

CUADRO N° 20

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EL ESPACIO FÍSICO DE TRABAJO ES POCO CONFORTABLE, AL 2017.

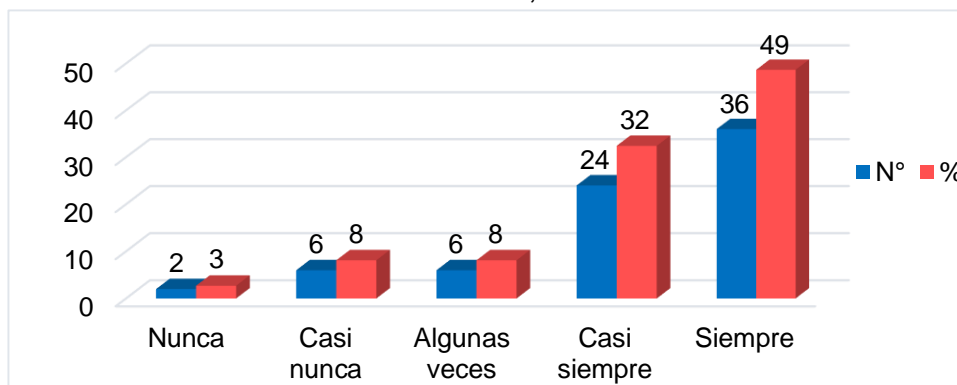
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	2	2	0.03	0.03	3
Casi nunca	6	8	0.08	0.11	8
Algunas veces	6	14	0.08	0.19	8
Casi siempre	24	38	0.32	0.51	32
Siempre	36	74	0.49	1	49
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesisas.

GRÁFICO N° 16

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EL ESPACIO FÍSICO DE TRABAJO ES POCO CONFORTABLE, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 20

ELABORACIÓN: Las tesisas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 20 podemos observar que 36 trabajadores o el 49% considera que siempre el espacio físico de trabajo es poco confortable; 24 trabajadores o el 32% opinan que casi siempre; 6 trabajadores o el 8% opinan algunas veces, la misma cantidad considera que casi nunca y solo 2 trabajadores o el 3% considera que nunca. Concluyendo que para la gran mayoría de los trabajadores administrativos siempre el espacio físico de trabajo es poco confortable.

CUADRO N° 21

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EL ESPACIO FÍSICO DE TRABAJO LE IMPIDE DESPLAZARSE CON LIBERTAD, AL 2017.

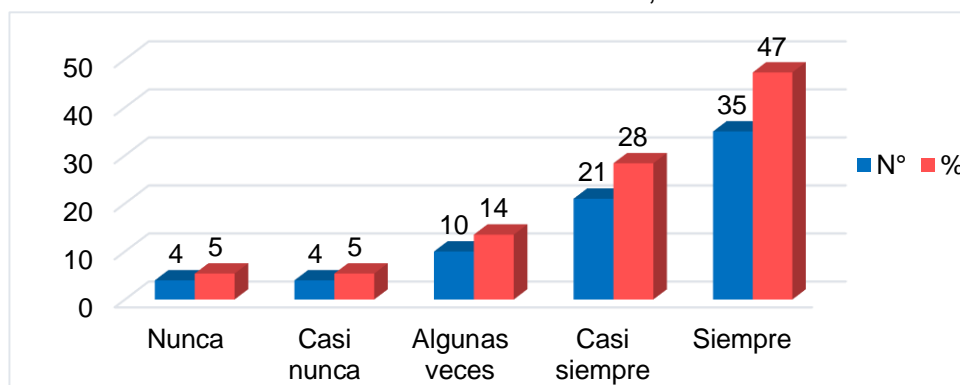
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	4	4	0.05	0.05	5
Casi nunca	4	8	0.05	0.11	5
Algunas veces	10	18	0.14	0.24	14
Casi siempre	21	39	0.28	0.53	28
Siempre	35	74	0.47	1	47
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesisas.

GRÁFICO N° 17

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EL ESPACIO FÍSICO DE TRABAJO LE IMPIDE DESPLAZARSE CON LIBERTAD, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 21

ELABORACIÓN: Las tesisas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 21 observamos que 35 trabajadores o el 47% consideran que el espacio físico de trabajo siempre le impide desplazarse con libertad; 21 trabajadores o el 28% considera que casi siempre; 10 trabajadores o el 14% opinan algunas veces; 4 trabajadores o el 7% consideran que casi nunca y un porcentaje igual manifiestan que nunca. Concluyendo que para la mayoría de los trabajadores administrativos el espacio físico de trabajo siempre le impide desplazarse con libertad.

4.1.4. FACTORES PERSONALES.

CUADRO N° 22

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SIENTEN FRUSTRACIÓN SI NO LOGRAN CUMPLIR SUS METAS Y OBJETIVOS A CORTO PLAZO, AL 2017.

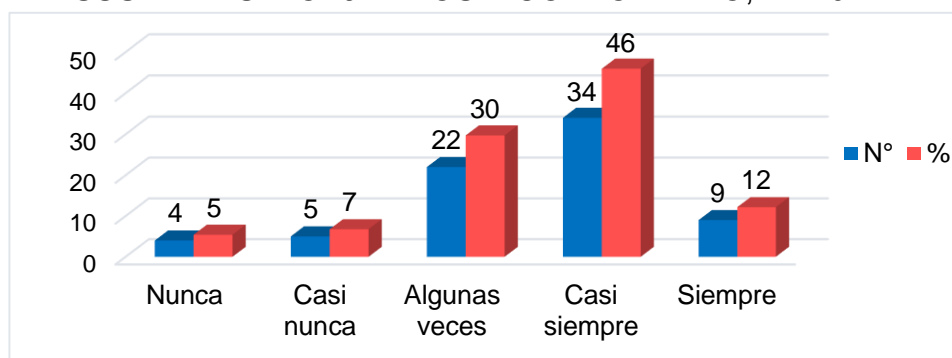
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	4	4	0.05	0.05	5
Casi nunca	5	9	0.07	0.12	7
Alunas veces	22	31	0.30	0.42	30
Casi siempre	34	65	0.46	0.88	46
Siempre	9	74	0.12	1	12
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesisistas.

GRÁFICO N° 18

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SIENTEN FRUSTRACIÓN SI NO LOGRAN CUMPLIR SUS METAS Y OBJETIVOS A CORTO PLAZO, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 22

ELABORACIÓN: Las tesisistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 22 podemos observar que 34 trabajadores o el 46% opinan que casi siempre sienten frustración si no logran cumplir sus metas y objetivos a corto plazo; 22 trabajadores o el 30% opinan que algunas veces; 9 trabajadores o el 12% opinan que siempre; para 5 trabajadores o el 7% casi nunca y solo 4 trabajadores o el 5% nunca se frustran. Concluyendo que para la mayoría de los encuestados casi siempre sienten frustración si no logran cumplir sus metas y objetivos a corto plazo.

CUADRO N° 23

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SIENTEN INTRANQUILIDAD Y PREOCUPACIÓN AL REALIZAR SU TRABAJO, AL 2017.

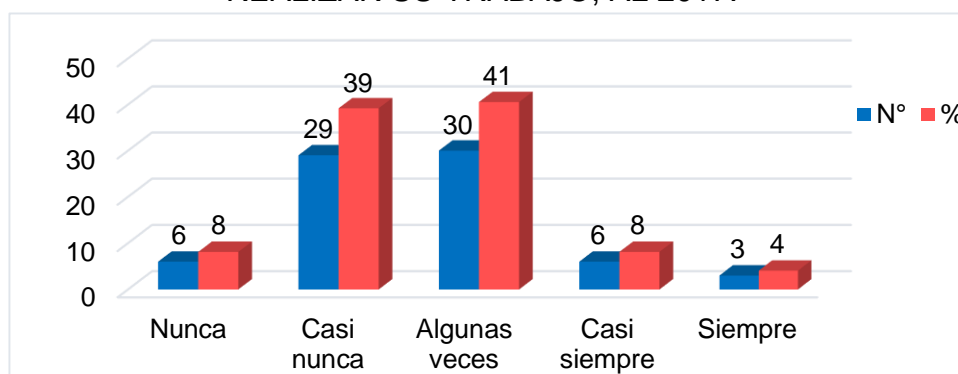
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	6	6	0.08	0.08	8
Casi nunca	29	35	0.39	0.47	39
Algunas veces	30	65	0.41	0.88	41
Casi siempre	6	71	0.08	0.96	8
Siempre	3	74	0.04	1	4
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesistas.

GRÁFICO N° 19

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SIENTEN INTRANQUILIDAD Y PREOCUPACIÓN AL REALIZAR SU TRABAJO, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 23

ELABORACIÓN: Las tesistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 23 observamos que 30 trabajadores o el 41% opinan que algunas veces sienten intranquilidad y preocupación al realizar su trabajo; 29 trabajadores o el 39% opinan que casi nunca; 6 trabajadores o el 8% opinan que nunca; un porcentaje igual opina que casi siempre y para 3 trabajadores o el 4% siempre. Podemos concluir que la mayoría de los trabajadores administrativos algunas veces sienten intranquilidad y preocupación al realizar su trabajo.

CUADRO N° 24

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI TIENEN PROBLEMAS ECONÓMICOS, AL 2017.

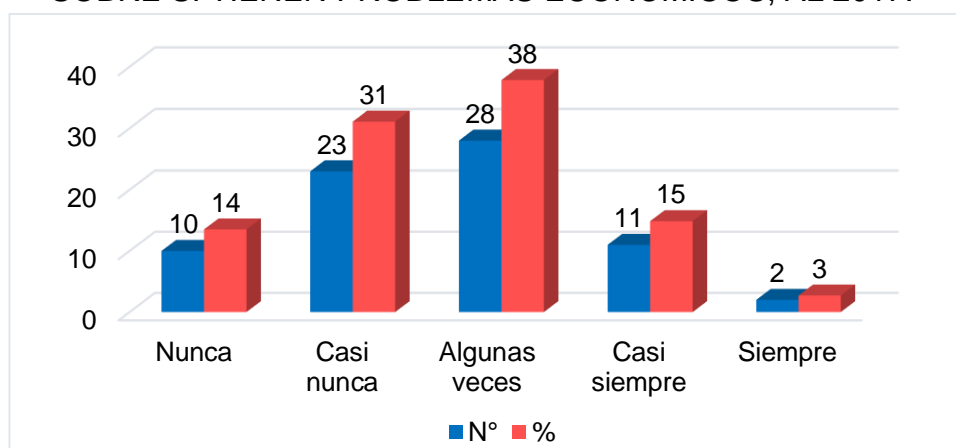
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	10	10	0.14	0.14	14
Casi nunca	23	33	0.31	0.45	31
Algunas veces	28	61	0.38	0.82	38
Casi siempre	11	72	0.15	0.97	15
Siempre	2	74	0.03	1	3
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesis.

GRÁFICO N° 20

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI TIENEN PROBLEMAS ECONÓMICOS, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 24

ELABORACIÓN: Las tesis.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 24 podemos observar que 28 trabajadores o el 38% manifiesta que algunas veces tienen problemas económicos; 23 trabajadores o el 31% menciona que casi nunca; 11 trabajadores o el 15% mencionan que casi siempre; 10 trabajadores o el 14% mencionan que nunca y solamente 2 trabajadores o el 3% consideran que siempre. Podemos concluir que para la gran mayoría de los trabajadores administrativos algunas veces tienen problemas económicos.

CUADRO N° 25

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI LOS PROBLEMAS ECONÓMICOS LE AFECTAN EN LA REALIZACIÓN DE SUS FUNCIONES, AL 2017.

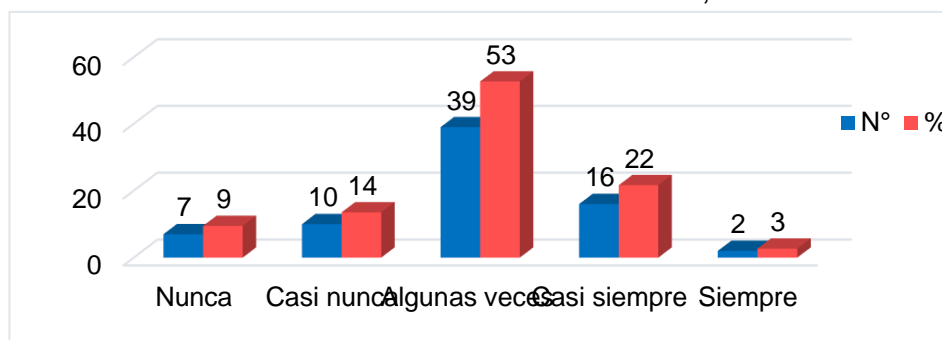
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	7	7	0.09	0.09	9
Casi nunca	10	17	0.14	0.23	14
Algunas veces	39	56	0.53	0.76	53
Casi siempre	16	72	0.22	0.97	22
Siempre	2	74	0.03	1	3
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesistas.

GRÁFICO N° 21

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI LOS PROBLEMAS ECONÓMICOS LE AFECTAN EN LA REALIZACIÓN DE SUS FUNCIONES, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 25

ELABORACIÓN: Las tesistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 25 observamos que 39 trabajadores o el 53% consideran que algunas veces los problemas económicos le afectan en la realización de sus funciones; 16 trabajadores o el 22% opinan que casi siempre; 10 trabajadores o el 14% opinan que casi nunca; 7 trabajadores o el 9% opinan que nunca y solo 2 trabajadores o el 3% opinan que siempre. Por lo tanto, podemos concluir que para la gran mayoría de los trabajadores administrativos algunas veces los problemas económicos le afectan en la realización de sus funciones.

CUADRO N° 26

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI TIENEN PROBLEMAS FAMILIARES, AL 2017.

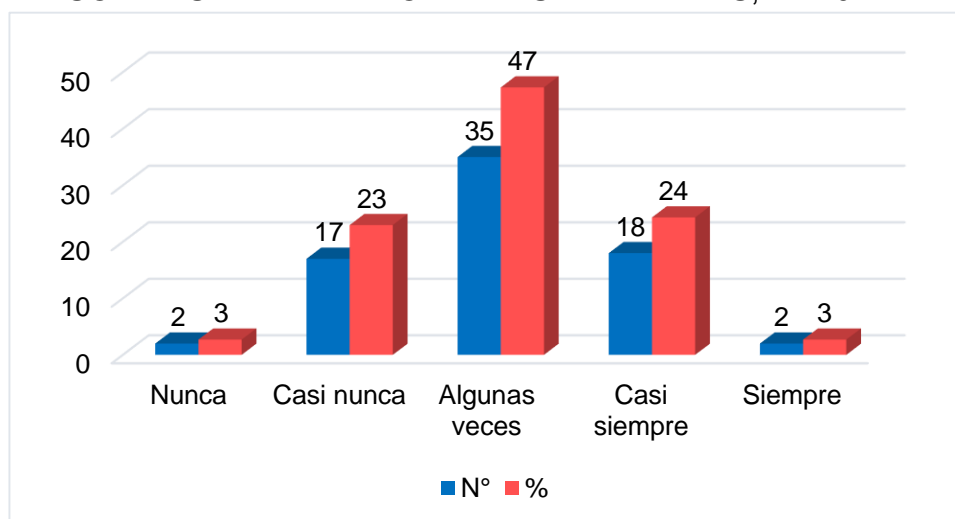
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	2	2	0.03	0.03	3
Casi nunca	17	19	0.23	0.26	23
Algunas veces	35	54	0.47	0.73	47
Casi siempre	18	72	0.24	0.97	24
Siempre	2	74	0.03	1	3
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesistas.

GRÁFICO N° 22

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI TIENEN PROBLEMAS FAMILIARES, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 26

ELABORACIÓN: Las tesistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 26 podemos observar que 35 trabajadores o el 47% mencionan que algunas veces tienen problemas familiares; 18 trabajadores o el 24% consideran que casi siempre; 17 trabajadores o el 23% opinan que casi nunca; 2 trabajadores o el 3% mencionan que nunca y un porcentaje igual considera que siempre. Por lo tanto, la gran mayoría de los trabajadores administrativos algunas veces tienen problemas familiares.

CUADRO N° 27

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI RELACIONAN SU VIDA FAMILIAR CON LO LABORAL, AL 2017.

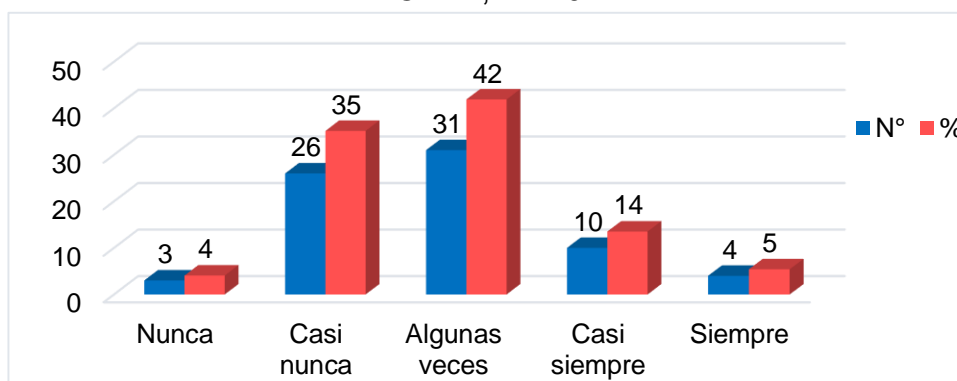
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	3	3	0.04	0.04	4
Casi nunca	26	29	0.35	0.39	35
Algunas veces	31	60	0.42	0.81	42
Casi siempre	10	70	0.14	0.95	14
Siempre	4	74	0.05	1	5
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesis.

GRÁFICO N° 23

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI RELACIONAN SU VIDA FAMILIAR CON LO LABORAL, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 27

ELABORACIÓN: Las tesis.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 27 observamos que 31 trabajadores o el 42% consideran que algunas veces relacionan su vida familiar con lo laboral; 26 trabajadores o el 35% consideran que casi nunca; 10 trabajadores o el 14% opinan que casi siempre; 4 trabajadores o el 5% mencionan que siempre y solamente 3 trabajadores o el 4% manifiestan que nunca. Llegando a la conclusión que la gran mayoría de los trabajadores administrativos opina que casi nunca y algunas veces relacionan su vida familiar con lo laboral.

CUADRO N° 28

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI LES CUESTA OLVIDAR SUS PROBLEMAS FAMILIARES CUANDO REALIZAN SUS ACTIVIDADES LABORALES, AL 2017.

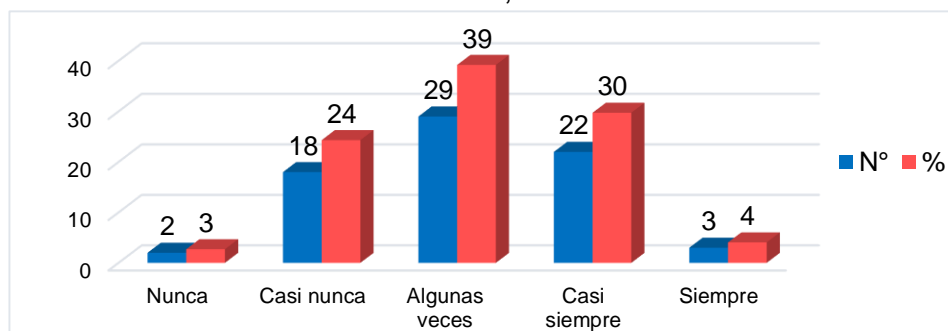
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	2	2	0.03	0.03	3
Casi nunca	18	20	0.24	0.27	24
Algunas veces	29	49	0.39	0.66	39
Casi siempre	22	71	0.30	0.96	30
Siempre	3	74	0.04	1	4
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACIÓN: Las tesis.

GRÁFICO N° 24

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI LES CUESTA OLVIDAR SUS PROBLEMAS FAMILIARES CUANDO REALIZAN SUS ACTIVIDADES LABORALES, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 28

ELABORACIÓN: Las tesis.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 28 podemos observar que 29 trabajadores o el 39% consideran que algunas veces les cuesta olvidar sus problemas familiares cuando realizan sus actividades laborales; 22 trabajadores o el 30% opinan que casi siempre; 18 trabajadores o el 24% opinan que casi nunca; 3 trabajadores o el 4% opinan que siempre y solo 2 trabajadores o el 3% manifiestan que nunca. Concluyendo que para la mayoría de los encuestados algunas veces les cuesta olvidar sus problemas familiares.

4.2. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO.

4.2.1. MOTIVACIÓN.

CUADRO N° 29

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI RECIBEN INCENTIVOS LABORALES, AL 2017.

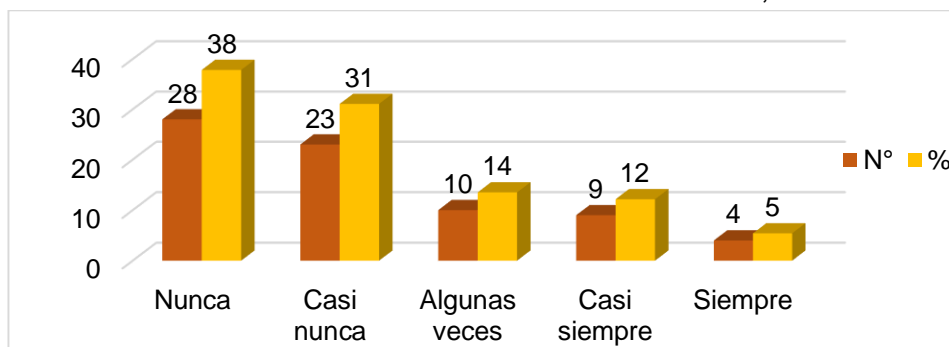
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	28	28	0,38	0,38	38
Casi nunca	23	51	0,31	0,69	31
Algunas veces	10	61	0,14	0,82	14
Casi siempre	9	70	0,12	0,95	12
Siempre	4	74	0,05	1	5
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesis

GRAFICO N° 25

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI RECIBEN INCENTIVOS LABORALES, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 29

ELABORACION: Las tesis

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 29 observamos que 28 trabajadores o el 38% indican que nunca reciben incentivos laborales; 23 trabajadores o el 31% indicaron que casi nunca reciben incentivos; 10 trabajadores o el 14% indican que algunas veces; 9 trabajadores o el 12% indicaron que casi siempre y solo 4 trabajadores o el 5% indicaron que siempre reciben incentivos laborales. Por lo tanto,

para la mayoría de los trabajadores administrativos nunca reciben incentivos laborales en la corte superior de justicia de Huánuco.

CUADRO N° 30

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SUS SUPERIORES LE DAN EL RECONOCIMIENTO QUE MERECE, AL 2017.

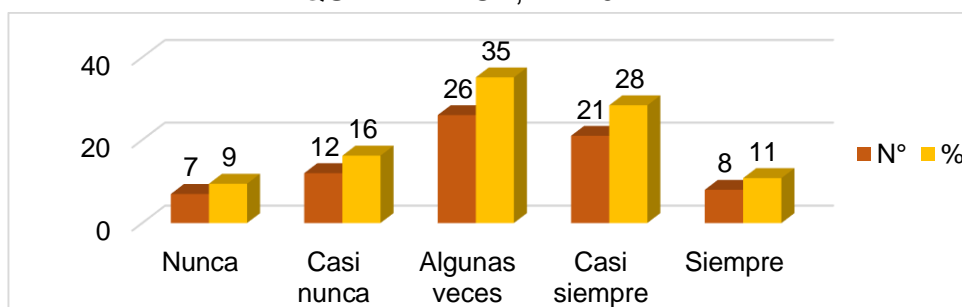
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	7	7	0,09	0,09	9
Casi nunca	12	19	0,16	0,26	16
Algunas veces	26	45	0,35	0,61	35
Casi siempre	21	66	0,28	0,89	28
Siempre	8	74	0,11	1	11
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesisistas

GRAFICO N° 26

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SUS SUPERIORES LE DAN EL RECONOCIMIENTO QUE MERECE, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 30

ELABORACION: Las tesisistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 30 podemos observar que 26 trabajadores o el 35% indican que algunas veces reciben el reconocimiento que merecen; 21 trabajadores o el 28% indicaron que casi siempre reciben un reconocimiento; 12 trabajadores o el 16% indicaron que casi nunca reciben reconocimiento; 8 trabajadores o el 11% indicaron que siempre reciben el reconocimiento que merecen y 7 trabajadores o el 9% indican que nunca reciben el reconocimiento

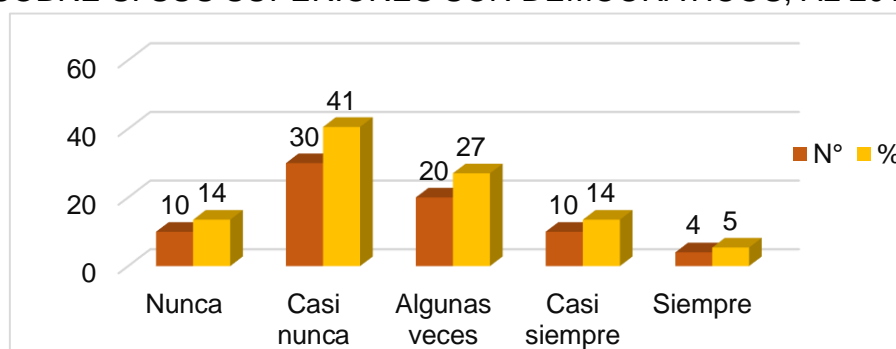
que merecen. Por lo tanto, para la mayoría de los trabajadores administrativos algunas veces reciben el reconocimiento que merecen.

CUADRO N° 31
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SUS SUPERIORES SON DEMOCRATICOS, AL 2017.

CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	10	10	0.14	0.14	14
Casi nunca	30	40	0.41	0.54	41
Algunas veces	20	60	0.27	0.81	27
Casi siempre	10	70	0.14	0.95	14
Siempre	4	74	0.05	1	5
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.
ELABORACION: Las tesistas.

GRAFICO N° 27
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SUS SUPERIORES SON DEMOCRATICOS, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 31
ELABORACION: Las tesistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 31 observamos que 30 trabajadores o el 41% indican que casi nunca sus superiores son democráticos; 20 trabajadores o el 27% indicaron que algunas veces; 10 trabajadores o el 14% indican que nunca; un porcentaje igual indican que casi siempre son democráticos y solo 4 trabajadores o el 5% indicaron que siempre. Por lo tanto, para la mayoría de los

trabajadores administrativos sus superiores casi nunca son democráticos.

CUADRO N° 32

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SUS SUPERIORES TIENEN EN CUENTA SU OPINIÓN, AL 2017.

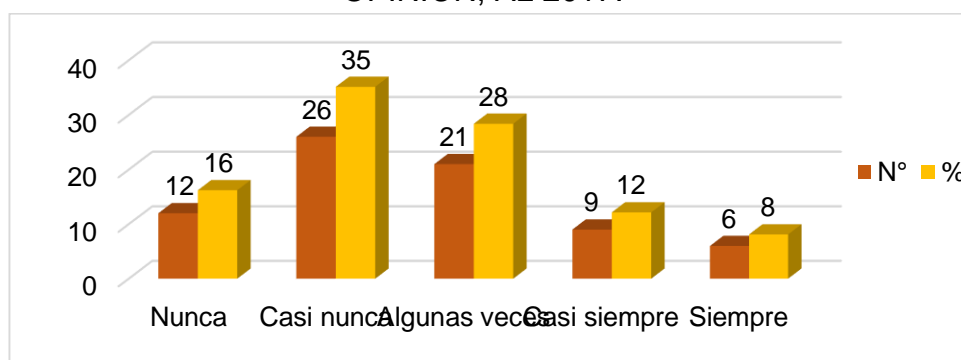
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	12	12	0,16	0,16	16
Casi nunca	26	38	0,35	0,51	35
Algunas veces	21	59	0,28	0,80	28
Casi siempre	9	68	0,12	0,92	12
Siempre	6	74	0,08	1	8
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesisistas.

GRAFICO N° 28

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SUS SUPERIORES TIENEN EN CUENTA SU OPINIÓN, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 32

ELABORACION: Las tesisistas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 32 podemos observar que 26 trabajadores o el 35% indicaron que casi nunca sus superiores tienen en cuenta su opinión; 21 trabajadores o el 28% indican que algunas veces; 12 trabajadores o el 16% indican que nunca; 9 trabajadores o el 12% indicaron que casi siempre y solo 6 trabajadores o el 8% indicaron que siempre tienen en cuenta su opinión. Por lo tanto, para la

mayoría de los trabajadores administrativos sus superiores casi nunca tienen en cuenta su opinión.

CUADRO N° 33

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SU JEFE LE MOTIVA A REALIZAR ADECUADAMENTE SU TRABAJO, AL 2017.

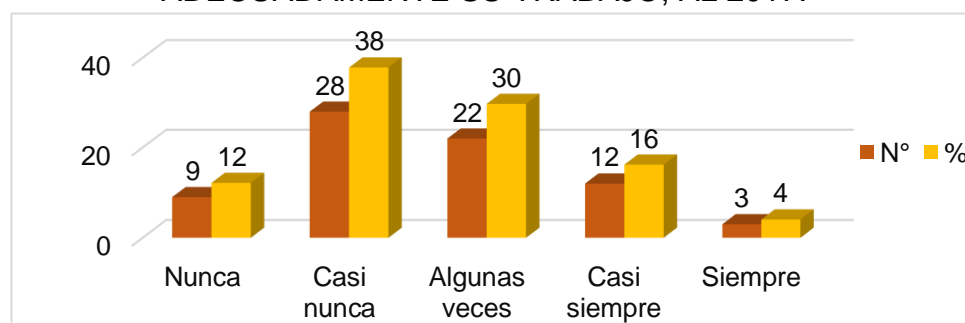
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	9	9	0.12	0.12	12
Casi nunca	28	37	0.38	0.50	38
Algunas veces	22	59	0.30	0.80	30
Casi siempre	12	71	0.16	0.96	16
Siempre	3	74	0.04	1	4
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesistas

GRAFICO N° 29

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SU JEFE LE MOTIVA A REALIZAR ADECUADAMENTE SU TRABAJO, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 33

ELABORACION: Las tesistas

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 33 podemos observar que 28 trabajadores o el 38% indican que sus superiores casi nunca le motivan a realizar adecuadamente su trabajo; 22 trabajadores o el 30% indicaron que algunas veces; 12 trabajadores o el 16% indican casi siempre; 9 trabajadores o el 12% indicaron que nunca y solo 3 trabajadores o el 4% indicaron que siempre sus superiores le motivan a realizar adecuadamente su trabajo. Por lo tanto, para la

mayoría de los trabajadores administrativos casi nunca le motivan a realizar adecuadamente su trabajo.

CUADRO N° 34

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SU JEFE SE PREOCUPA DEL BIENESTAR DE LOS QUE ESTÁN BAJO SU SUPERVISIÓN, AL 2017.

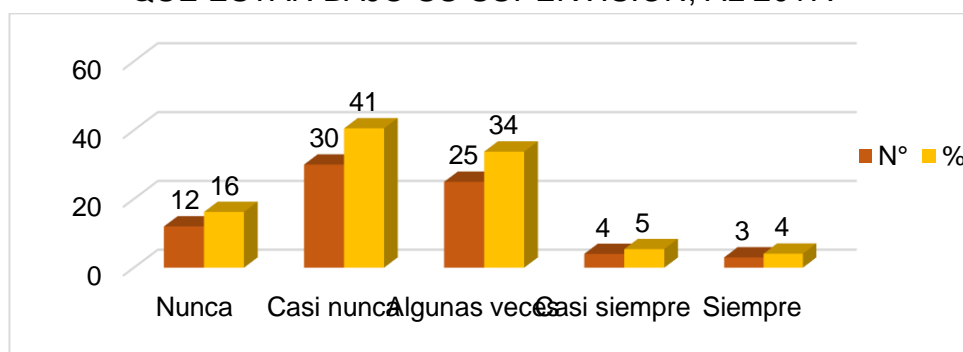
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	12	12	0,16	0,16	16
Casi nunca	30	42	0,41	0,57	41
Algunas veces	25	67	0,34	0,91	34
Casi siempre	4	71	0,05	0,96	5
Siempre	3	74	0,04	1	4
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesis

GRAFICO N° 30

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SU JEFE SE PREOCUPA DEL BIENESTAR DE LOS QUE ESTÁN BAJO SU SUPERVISIÓN, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 34

ELABORACION: Las tesis

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 34 podemos observar que 30 trabajadores o el 41% indican que sus jefes casi nunca se preocupan del bienestar de los que están bajo su supervisión; 25 trabajadores o el 34% indican que algunas veces; 12 trabajadores o el 16% indican que nunca; 4 trabajadores o el 5% indican que casi siempre y solo 3 trabajadores o el 4% indican que siempre. Por lo tanto, para la

mayoría de los trabajadores administrativos casi nunca sus jefes se preocupan por el bienestar de sus trabajadores.

CUADRO N° 35

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SUS SUPERIORES EJERCEN SUFICIENTE CONTROL CUANDO REALIZAN LAS ACTIVIDADES LABORALES, AL 2017.

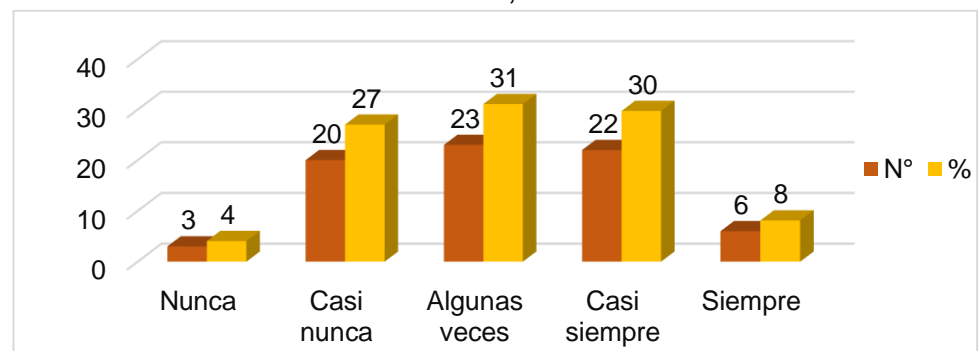
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	3	3	0.04	0.04	4
Casi nunca	20	23	0.27	0.31	27
Algunas veces	23	46	0.31	0.62	31
Casi siempre	22	68	0.30	0.92	30
Siempre	6	74	0.08	1	8
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesisistas

GRAFICO N° 31

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SUS SUPERIORES EJERCEN SUFICIENTE CONTROL CUANDO REALIZAN LAS ACTIVIDADES LABORALES, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 35

ELABORACION: Las tesisistas

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 35 podemos observar que 23 trabajadores o el 31% indican que sus superiores algunas veces ejercen el suficiente control cuando realizan sus actividades laborales; 22 trabajadores o el 30% indican que casi siempre; 20 trabajadores o el 27% indican que casi nunca; 6 trabajadores o el 8% indican que

siempre y solo 3 trabajadores o el 4% opinan que nunca. Por lo tanto, para la mayoría de los trabajadores administrativos algunas veces sus superiores ejercen suficiente control cuando realizan sus actividades laborales.

CUADRO N° 36

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EN SU TRABAJO LE PERMITEN REALIZAR UNA ADECUADA ORGANIZACIÓN DE TAREAS, AL 2017.

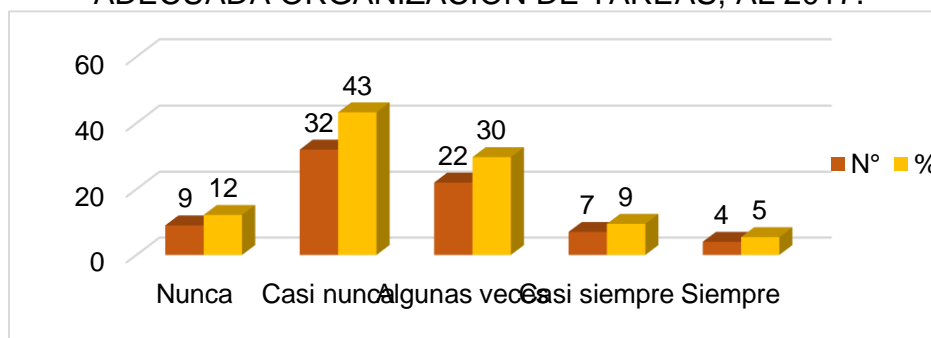
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	9	9	0,12	0,12	12
Casi nunca	32	41	0,43	0,55	43
Algunas veces	22	63	0,30	0,85	30
Casi siempre	7	70	0,09	0,95	9
Siempre	4	74	0,05	1	5
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesis

GRAFICO N° 32

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINION SOBRE SI EN SU TRABAJO LE PERMITEN REALIZAR UNA ADECUADA ORGANIZACIÓN DE TAREAS, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 36

ELABORACION: Las tesis

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 36 podemos observar que 32 trabajadores o el 43% indican que en su trabajo casi nunca le permiten realizar una adecuada organización de tareas; 22 trabajadores o el 30% indican que algunas veces; 9 trabajadores o el 12% indican que nunca; 7 trabajadores o el 9% indican que casi siempre y solo 4

trabajadores o el 5% indican que siempre le permiten. Por lo tanto, para la mayoría de los trabajadores administrativos casi nunca le permiten realizar una adecuada organización de tareas.

CUADRO N° 37

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINION SOBRE SI EN SU TRABAJO LE PERMITEN LOGRAR SU DESARROLLO PROFESIONAL-PERSONAL, AL 2017.

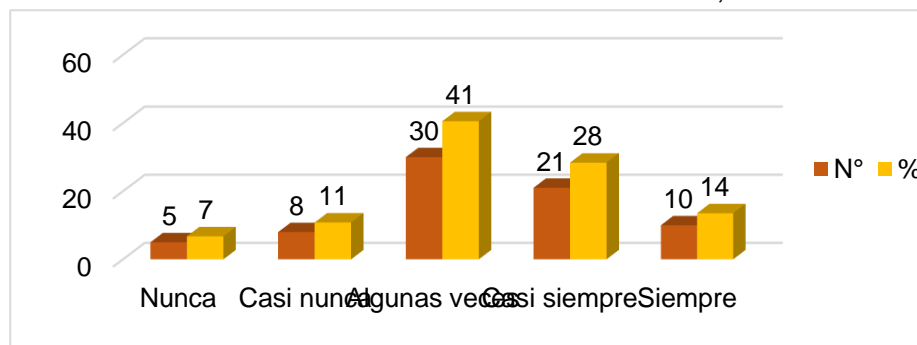
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	5	5	0,07	0,07	7
Casi nunca	8	13	0,11	0,18	11
Algunas veces	30	43	0,41	0,58	41
Casi siempre	21	64	0,28	0,86	28
Siempre	10	74	0,14	1	14
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesisistas

GRAFICO N° 33

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINION SOBRE SI EN SU TRABAJO LE PERMITEN LOGRAR SU DESARROLLO PROFESIONAL-PERSONAL, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 37

ELABORACION: Las tesisistas

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 37 podemos observar que 30 trabajadores o el 41% indican que en su trabajo algunas veces le permiten lograr su desarrollo personal-profesional; 21 trabajadores o el 28% indican que casi siempre; 10 trabajadores o el 14% indican que siempre; 8 trabajadores o el 11% indican que casi nunca le permiten y solo 5 personas o el 7% indican que nunca le permiten. Por lo tanto,

para la mayoría de los trabajadores administrativos algunas veces le permiten lograr su desarrollo personal-profesional.

4.2.2. COMPETENCIAS LABORALES.

CUADRO N°38

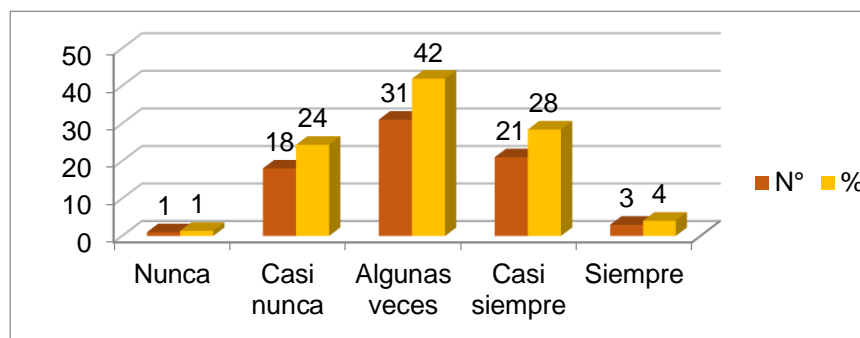
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EL TRABAJO QUE REALIZAN PERMITE DESARROLLAR Y MEJORAR SUS HABILIDADES/DESTREZAS, AL 2017.

CATEGORIAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	1	1	0.01	0.01	1
Casi nunca	18	19	0.24	0.26	24
Algunas veces	31	50	0.42	0.68	42
Casi siempre	21	71	0.28	0.96	28
Siempre	3	74	0.04	1	4
TOTAL	74	-	1.00	-	100

FUENTE: Encuesta
ELABORACION: Las tesistas

GRAFICO N° 34

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EL TRABAJO QUE REALIZAN PERMITE DESARROLLAR Y MEJORAR SUS HABILIDADES/DESTREZAS, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 38
ELABORACION: Las tesistas

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 38 podemos observar que 31 trabajadores o el 42% indican que el trabajo que realizan algunas veces les permite desarrollar y mejorar sus habilidades/destrezas; 21 trabajadores o el 28% indican que casi siempre; 18 trabajadores o el 24% indican que casi nunca; 3 trabajadores o el 4% indican que siempre y solo

un trabajador o el 1% indica que nunca. Por lo tanto, para la mayoría de los trabajadores administrativos algunas veces el trabajo que realizan permite desarrollar y mejorar sus habilidades/destrezas.

CUADRO N° 39

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SE CONSIDERAN PERSONAS OPTIMISTAS, AL 2017.

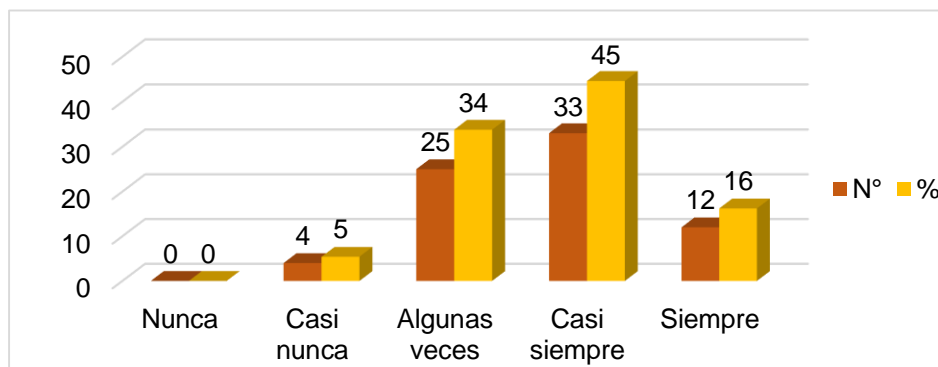
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	0	0	0,00	0,00	0
Casi nunca	4	4	0,05	0,05	5
Algunas veces	25	29	0,34	0,39	34
Casi siempre	33	62	0,45	0,84	45
Siempre	12	74	0,16	1	16
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesistas

GRAFICO N° 35

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SE CONSIDERAN PERSONAS OPTIMISTAS, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 39

ELABORACION: Las tesistas

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 39 podemos observar que 33 trabajadores o el 45% indican que casi siempre se consideran personas optimistas; 25 trabajadores o el 34% indican que algunas veces; 12 trabajadores o el 16% indican que siempre y solo 4 trabajadores o

el 5% indican que casi nunca. Concluyendo que el 79% de los trabajadores administrativos opinan que algunas veces y casi siempre se consideran personas optimistas.

CUADRO N° 40

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SE CONSIDERAN PERSONAS PROACTIVAS, AL 2017.

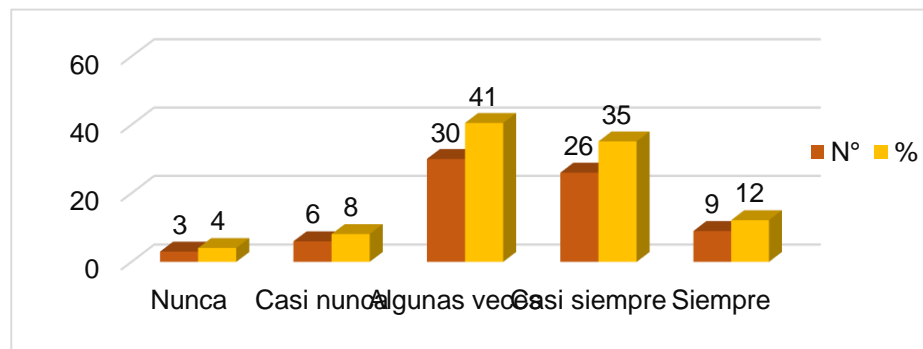
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	3	3	0.04	0.04	4
Casi nunca	6	9	0.08	0.12	8
Algunas veces	30	39	0.41	0.53	41
Casi siempre	26	65	0.35	0.88	35
Siempre	9	74	0.12	1	12
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesisas

GRAFICO N° 36

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI SE CONSIDERAN PERSONAS PROACTIVAS, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 40

ELABORACION: Las tesisas.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 40 podemos observar que 30 trabajadores o el 41% indican que algunas veces se consideran personas proactivas; 26 trabajadores o el 35% indican que casi siempre; 9 trabajadores o 12% indican que siempre; 6 trabajadores o el 8% indican que casi nunca y solo 3 trabajadores opinan que nunca.

Por lo tanto, para la mayoría de los trabajadores administrativos algunas veces se consideran personas proactivas.

CUADRO N° 41

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI CONSIDERAN QUE SU ACTITUD AFECTA A SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, AL 2017.

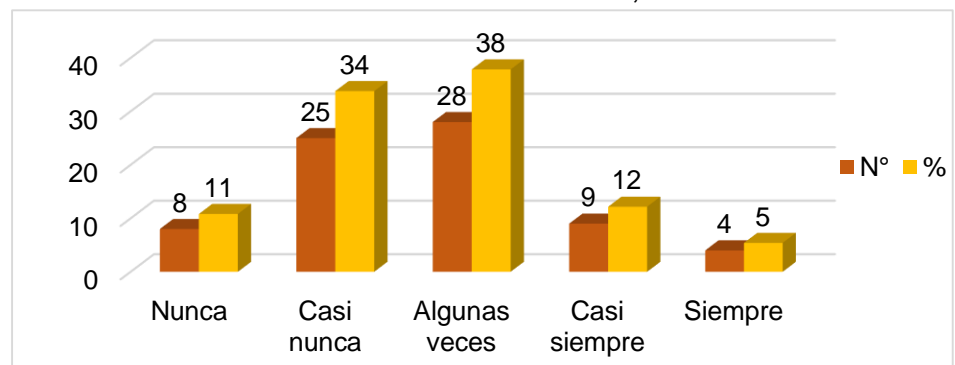
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	8	8	0,11	0,11	11
Casi nunca	25	33	0,34	0,45	34
Algunas veces	28	61	0,38	0,82	38
Casi siempre	9	70	0,12	0,95	12
Siempre	4	74	0,05	1	5
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesistas

GRAFICO N° 37

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI CONSIDERAN QUE SU ACTITUD AFECTA A SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 41

ELABORACION: Las tesistas

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 41 se observa que 28 trabajadores o el 38% indican que algunas veces su actitud afecta a sus compañeros de trabajo; 25 trabajadores o el 34% opinan que casi nunca; 9 trabajadores o el 12% opinan que casi siempre; 8 trabajadores o el 11% opinan que nunca y solo 4 trabajadores o el 5% indican que siempre. Por lo tanto, para la mayoría de los trabajadores

administrativos algunas veces su actitud afecta a sus compañeros.

CUADRO N° 42

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EN SU TRABAJO ADQUIERE NUEVOS CONOCIMIENTOS, AL 2017.

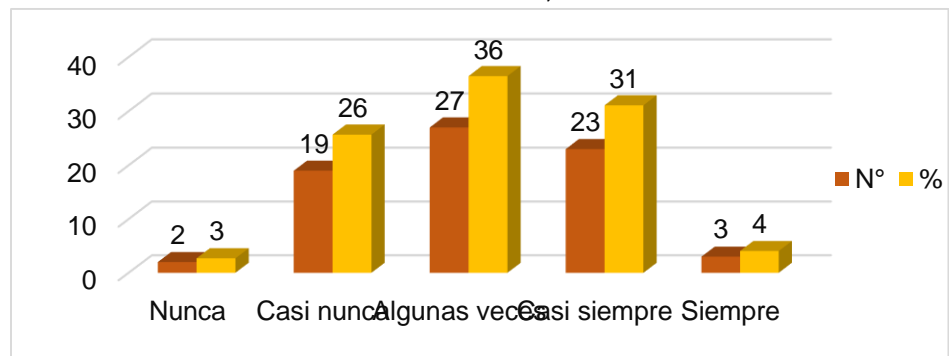
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	2	2	0.03	0.03	3
Casi nunca	19	21	0.26	0.28	26
Algunas veces	27	48	0.36	0.65	36
Casi siempre	23	71	0.31	0.96	31
Siempre	3	74	0.04	1	4
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesis

GRAFICO N° 38

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EN SU TRABAJO ADQUIERE NUEVOS CONOCIMIENTOS, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 42

ELABORACION: Las tesis

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 42 se observa que 27 trabajadores o el 36% indican que algunas veces el trabajo le permite adquirir nuevos conocimientos; 23 trabajadores o el 31% indicaron casi siempre; 19 trabajadores o el 26% indicaron casi nunca; 3 trabajadores o el 4% indicaron siempre y 2 trabajadores o el 3% indicaron nunca. Por lo tanto, para la mayoría de los trabajadores administrativos

algunas veces el trabajo que realizan les permite adquirir nuevos conocimientos.

CUADRO N° 43

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI REALIZA SUS FUNCIONES CON CELERIDAD ES DECIR CON RAPIDEZ Y DILIGENCIA, AL 2017.

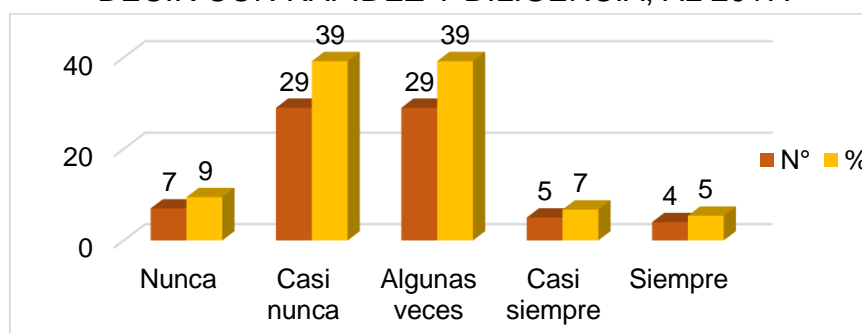
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	7	7	0,09	0,09	9
Casi nunca	29	36	0,39	0,49	39
Algunas veces	29	65	0,39	0,88	39
Casi siempre	5	70	0,07	0,95	7
Siempre	4	74	0,05	1	5
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesis

GRAFICO N° 39

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI REALIZA SUS FUNCIONES CON CELERIDAD ES DECIR CON RAPIDEZ Y DILIGENCIA, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 43

ELABORACION: Las tesis

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 43 podemos observar que 29 trabajadores o el 39% indican que casi nunca realizan sus funciones con celeridad; 29 trabajadores o el 39% indicaron algunas veces; 7 trabajadores o el 9% indicaron nunca; 5 trabajadores o el 7% indicaron casi siempre y solo 4 trabajadores o el 5% indicaron nunca. De lo que se puede deducir que el 78% de trabajadores administrativos

mencionan que casi nunca y algunas veces realizan sus funciones con rapidez y diligencia.

CUADRO N° 44

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI REALIZAN SUS FUNCIONES CON TOTAL RESPONSABILIDAD, AL 2017.

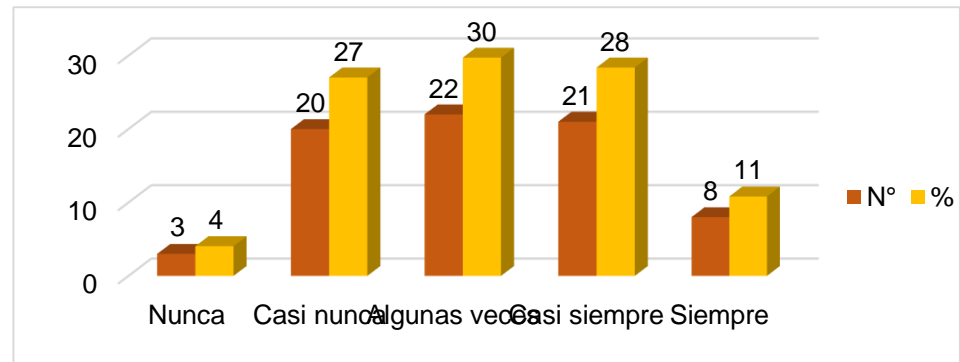
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	3	3	0,04	0,04	4
Casi nunca	20	23	0,27	0,31	27
Algunas veces	22	45	0,30	0,61	30
Casi siempre	21	66	0,28	0,89	28
Siempre	8	74	0,11	1,00	11
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesistas

GRAFICO N° 40

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI REALIZAN SUS FUNCIONES CON TOTAL RESPONSABILIDAD, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 44

ELABORACION: Las tesistas

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 44 podemos observar que 22 trabajadores o el 30% indican que algunas veces realizan sus funciones con total responsabilidad; 21 trabajadores o el 28% indicaron casi siempre; 20 trabajadores o el 27% indican que casi nunca; 8 trabajadores o el 11% indicaron siempre y solo 3 trabajadores o el 4% indican que nunca. Por lo tanto, para la mayoría de los trabajadores

administrativos algunas veces realizan sus funciones con total responsabilidad.

4.2.3. EFICIENCIA Y EFICACIA.

CUADRO N° 45

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI HACEN BUEN USO DEL TIEMPO PARA CUMPLIR CON TODAS SUS FUNCIONES, AL 2017.

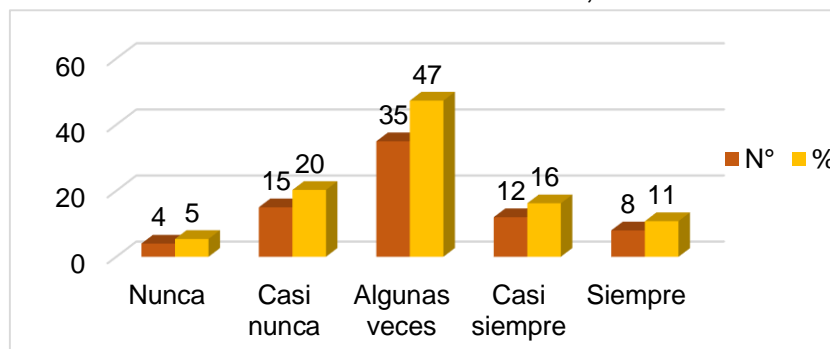
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	4	4	0,05	0,05	5
Casi nunca	15	19	0,20	0,26	20
Algunas veces	35	54	0,47	0,73	47
Casi siempre	12	66	0,16	0,89	16
Siempre	8	74	0,11	1	11
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesisas

GRAFICO N° 41

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI HACEN BUEN USO DEL TIEMPO PARA CUMPLIR CON TODAS SUS FUNCIONES, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 45

ELABORACION: Las tesisas

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 45 podemos observar que 35 trabajadores o el 47% indican que algunas veces hacen buen uso del tiempo; 15 trabajadores o el 20% indicaron casi nunca; 12 trabajadores o el 16% indican que casi siempre; 8 trabajadores o el 11% indicaron siempre y solo 4 trabajadores o el 5% indicaron que nunca. Por lo tanto, para la mayoría de los trabajadores administrativos algunas

veces hacen buen uso del tiempo para cumplir con todas las funciones en la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

CUADRO N° 46

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI MANEJAN ADECUADAMENTE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y FINANCIEROS DE LA INSTITUCIÓN, AL 2017.

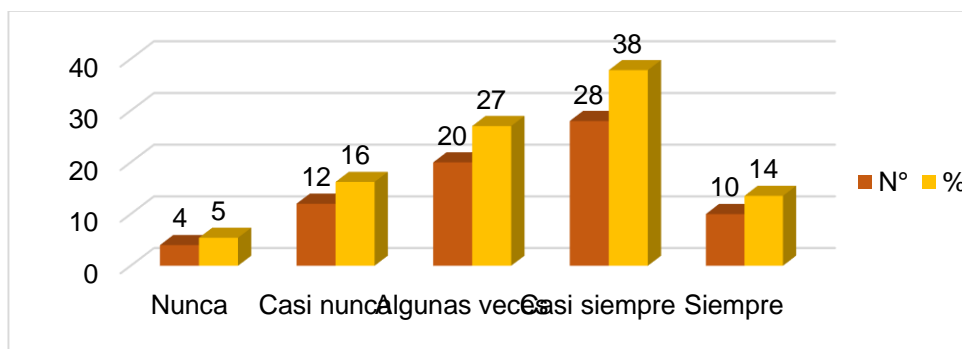
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	4	4	0,05	0,05	5
Casi nunca	12	16	0,16	0,22	16
Algunas veces	20	36	0,27	0,49	27
Casi siempre	28	64	0,38	0,86	38
Siempre	10	74	0,14	1	14
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesistas

GRAFICO N° 42

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI MANEJAN ADECUADAMENTE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y FINANCIEROS DE LA INSTITUCIÓN.



FUENTE: Cuadro N° 46

ELABORACION: Las tesistas

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 46 podemos observar que 28 trabajadores o el 38% indican que casi siempre manejan adecuadamente los recursos tecnológicos y financieros de la institución; 20 trabajadores o el 27% indicaron algunas veces; 12 trabajadores o el 16% indican que casi nunca; 10 trabajadores o el 14% indicaron siempre y solo 4 trabajadores o el 5% indicaron que nunca hacen

buen uso de estos recursos. Por lo tanto, para la mayoría de los trabajadores administrativos casi siempre hacen buen uso de los recursos tecnológicos y financieros de la institución.

CUADRO N° 47

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EN LA INSTITUCIÓN SE REALIZA UNA CONSTANTE CAPACITACIÓN, AL 2017.

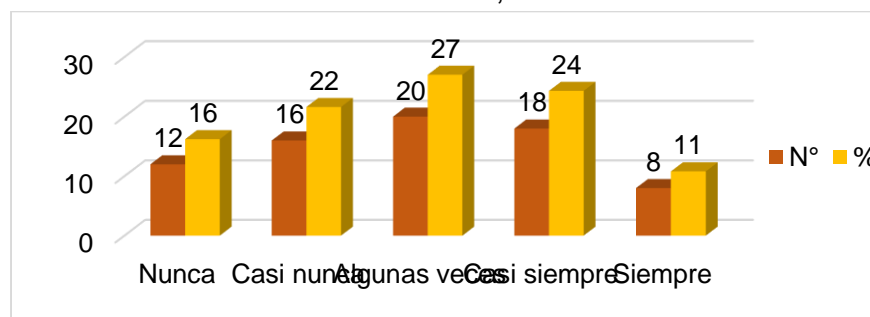
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	12	12	0,16	0,16	16
Casi nunca	16	28	0,22	0,38	22
Algunas veces	20	48	0,27	0,65	27
Casi siempre	18	66	0,24	0,89	24
Siempre	8	74	0,11	1	11
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesistas

GRAFICO N° 43

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI EN LA INSTITUCIÓN SE REALIZA UNA CONSTANTE CAPACITACIÓN, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 47

ELABORACION: Las tesistas

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 47 podemos observar que 20 trabajadores o el 27% indican que algunas veces hacen capacitaciones; 18 trabajadores o el 24% indicaron casi siempre; 16 trabajadores o el 22% indicaron casi nunca; 12 trabajadores o el 16% indicaron nunca y solo 8 trabajadores o el 11% indicaron que siempre realizan capacitaciones. Por lo tanto, para la mayoría de los

trabajadores administrativos algunas veces se realizan capacitaciones en la institución.

CUADRO N° 48

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SI LAS CAPACITACIONES QUE SE REALIZAN LE PERMITEN MEJORAR SU DESEMPEÑO, AL 2017.

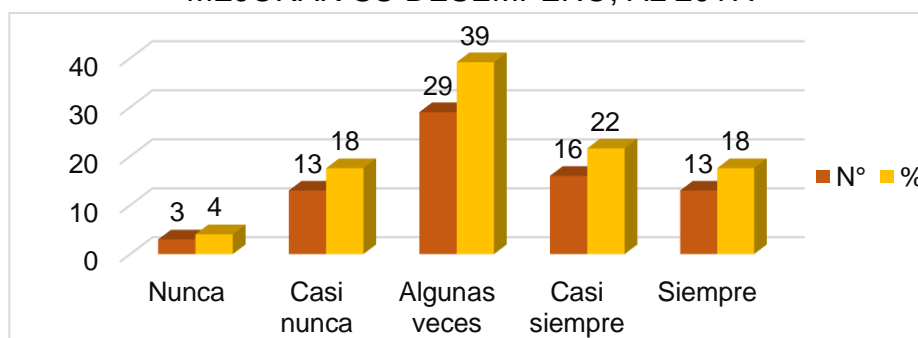
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	3	3	0.04	0.04	4
Casi nunca	13	16	0.18	0.22	18
Algunas veces	29	45	0.39	0.61	39
Casi siempre	16	61	0.22	0.82	22
Siempre	13	74	0.18	1	18
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesistas

GRAFICO N° 44

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SI LAS CAPACITACIONES QUE SE REALIZAN LE PERMITEN MEJORAR SU DESEMPEÑO, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 48

ELABORACION: Las tesistas

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 48 podemos observar que 29 trabajadores o el 39% indican que algunas veces las capacitaciones les permite mejorar su desempeño; 16 trabajadores o el 22% indicaron casi siempre; 13 trabajadores o el 18% indicaron siempre; 13 trabajadores o el 18% indicaron casi nunca y solo 3 trabajadores o el 4% nunca. Concluyendo que la mayoría de los trabajadores

administrativos indican que algunas veces las capacitaciones que se realizan en la institución les permiten mejorar su desempeño.

CUADRO N° 49

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI HACEN TODO LO POSIBLE PARA LOGRAR CUMPLIR SUS METAS LABORALES, AL 2017.

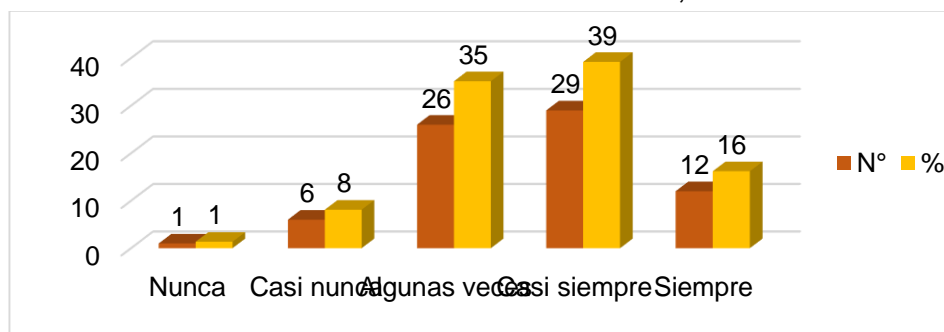
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	1	1	0,01	0,01	1
Casi nunca	6	7	0,08	0,09	8
Algunas veces	26	33	0,35	0,45	35
Casi siempre	29	62	0,39	0,84	39
Siempre	12	74	0,16	1	16
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesis

GRAFICO N° 45

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI HACEN TODO LO POSIBLE PARA LOGRAR CUMPLIR SUS METAS LABORALES, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 49

ELABORACION: Las tesis

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 49 podemos observar que 29 trabajadores o el 39% indican que casi siempre hacen lo posible para lograr cumplir sus metas laborales; 26 trabajadores o el 35% indicaron algunas veces; 12 trabajadores o el 16% indicaron siempre; 6 trabajadores o el 8% indicaron casi nunca y solo un trabajador o el 1% que nunca. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores administrativos

hacen todo lo posible para lograr el cumplimiento de las metas laborales.

CUADRO N° 50

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI ESTÁ COMPROMETIDO CON SU TRABAJO, AL 2017.

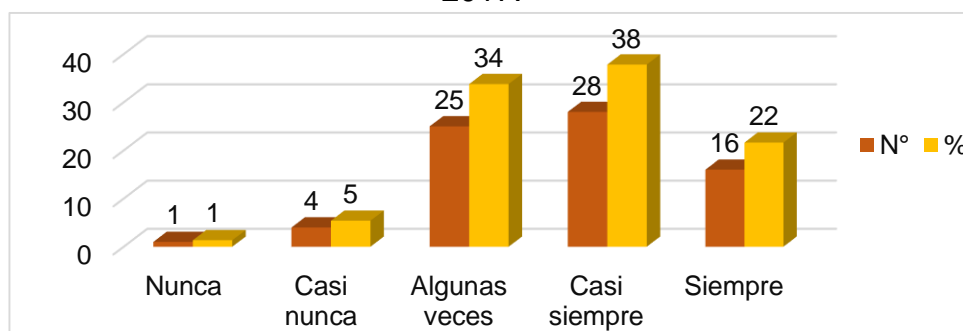
CATEGORÍAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Nunca	1	1	0.01	0.01	1
Casi nunca	4	5	0.05	0.07	5
Algunas veces	25	30	0.34	0.41	34
Casi siempre	28	58	0.38	0.78	38
Siempre	16	74	0.22	1	22
TOTAL	74	-	1	-	100

FUENTE: Cuestionario.

ELABORACION: Las tesistas

GRAFICO N° 46

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO, SEGÚN OPINIÓN SOBRE SI ESTÁ COMPROMETIDO CON SU TRABAJO, AL 2017.



FUENTE: Cuadro N° 50

ELABORACION: Las tesistas

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el cuadro N° 50 podemos observar que 28 trabajadores o el 38% indican que casi siempre están comprometidos con su trabajo; 25 trabajadores o el 34% indicaron algunas veces; 16 trabajadores o el 22% que siempre; 4 trabajadores o el 5% indicaron casi nunca y solo un trabajador o el 1% que nunca. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores administrativos se encuentran comprometidos con su trabajo

CUADRO N° 51

RESUMEN DEL CUESTIONARIO DE **ESTRÉS LABORAL (x)** APLICADO A LOS TRABAJADORES ADMINISTRADOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO.

N°	FACTORES ORGANIZACIONALES									F. AMBIENTALES				FACTORES PERSONALES						TOTAL DE ITEMS	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19		P20
1	1	1	3	1	4	5	3	2	4	1	2	1	5	3	1	3	4	4	1	3	52
2	3	3	1	2	5	3	4	4	5	1	2	5	1	5	2	3	4	2	3	2	60
3	2	3	5	2	5	4	3	5	4	2	1	5	3	2	4	1	3	4	2	4	64
4	3	3	4	3	2	1	5	4	4	2	1	5	3	5	3	2	4	2	4	3	63
5	2	5	3	1	1	2	4	2	5	2	1	4	2	1	3	3	3	3	3	4	54
6	2	1	5	4	3	2	2	3	4	2	1	5	5	4	3	3	1	3	2	3	58
7	1	4	4	3	4	3	3	3	5	3	2	2	5	4	2	2	3	4	2	3	62
8	2	4	1	1	2	1	5	1	5	2	5	3	4	3	4	2	4	3	3	4	59
9	4	4	5	2	5	4	1	3	4	1	2	5	1	4	3	1	4	3	4	1	61
10	4	4	3	4	3	1	2	2	4	2	1	4	1	3	2	5	3	2	2	2	54
11	2	4	4	4	1	3	3	4	3	1	1	5	4	4	3	3	1	3	2	4	59
12	4	3	4	1	3	4	4	3	2	1	1	1	4	3	2	2	2	4	2	3	53
13	4	1	4	5	4	1	1	5	4	1	2	3	5	3	2	3	4	3	3	4	62
14	1	4	3	2	3	4	5	3	4	2	4	2	5	4	2	1	3	3	4	2	61
15	4	5	5	3	1	2	2	4	3	4	2	5	5	4	3	3	3	2	2	3	65
16	2	4	4	2	4	3	4	3	4	5	1	4	4	2	1	5	1	4	1	4	62
17	2	4	2	5	2	5	3	2	4	2	1	5	5	5	3	2	2	3	2	4	63
18	4	3	3	3	3	4	4	4	3	1	1	5	4	4	2	2	4	3	4	3	64
19	4	5	3	2	5	3	1	3	5	2	1	4	5	3	3	4	3	3	2	3	64
20	1	1	1	4	1	1	2	3	4	1	4	5	4	4	4	3	1	2	3	2	51
21	4	3	4	3	5	4	4	2	4	2	2	3	5	4	2	1	3	3	4	3	65
22	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	1	4	5	4	3	3	2	1	3	4	60
23	1	4	4	3	5	4	5	4	2	2	1	2	4	5	3	4	3	4	2	3	65
24	4	4	3	2	3	3	2	3	5	1	1	5	2	4	2	3	1	3	5	2	58
25	2	3	5	4	4	1	2	2	4	1	1	5	5	4	3	1	3	1	3	3	57

26	4	1	4	2	3	4	3	3	4	1	2	5	5	4	2	3	3	3	3	3	62
27	4	4	2	3	4	4	1	4	4	2	1	5	3	5	3	2	4	3	3	4	65
28	4	5	3	2	3	2	4	3	5	2	1	4	4	4	3	3	2	2	3	4	63
29	4	3	4	4	3	3	3	5	5	2	1	5	5	2	2	2	3	3	2	2	63
30	4	5	1	1	3	1	4	3	4	1	3	2	4	4	3	2	3	4	2	4	58
31	4	1	1	3	4	4	3	2	4	1	2	5	5	3	1	4	1	3	3	4	58
32	4	4	2	2	2	4	5	4	3	2	4	4	5	3	2	1	4	5	3	2	65
33	4	4	4	3	3	3	1	3	4	2	1	5	2	3	3	3	3	2	3	2	58
34	4	5	3	2	5	5	3	4	5	2	1	4	2	3	2	3	3	4	4	1	65
35	4	4	5	3	3	2	2	3	3	2	1	2	4	3	2	2	3	5	3	3	59
36	3	4	4	2	4	3	3	1	5	1	1	2	3	4	2	2	2	3	2	3	54
37	4	2	4	3	3	1	3	2	3	5	2	4	4	4	2	3	3	2	3	3	60
38	4	3	2	3	3	4	2	4	4	2	1	5	4	4	3	1	3	2	1	3	58
39	4	4	2	2	5	3	4	3	5	1	1	4	5	4	4	1	4	3	2	4	65
40	5	5	2	3	3	2	1	2	3	2	4	5	1	3	3	3	3	4	3	2	59
41	4	4	4	3	5	3	2	5	4	3	2	5	4	4	2	3	3	2	3	4	69
42	4	4	3	3	3	1	3	4	5	3	1	5	5	3	2	2	2	2	4	4	63
43	4	3	1	5	5	4	4	3	3	1	1	4	3	4	3	3	3	4	2	2	62
44	4	2	5	3	4	3	3	2	4	2	2	5	5	4	2	2	4	4	5	4	69
45	5	5	4	3	3	2	1	4	5	3	1	5	5	2	3	2	3	3	3	5	67
46	4	4	2	5	3	1	5	3	4	1	1	4	4	4	2	1	3	2	3	3	59
47	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	4	66
48	4	2	3	3	4	4	4	3	4	2	2	5	3	5	3	2	2	3	2	3	63
49	4	2	4	3	3	1	3	3	3	1	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	59
50	4	5	4	3	4	4	3	3	4	2	1	4	4	4	3	1	3	4	2	3	65
51	4	2	5	2	3	3	4	4	5	2	1	5	4	3	2	2	3	3	2	3	62
52	5	3	4	3	4	4	1	3	4	3	1	3	5	1	3	3	4	2	4	2	62
53	4	4	4	5	4	2	3	3	5	1	1	5	5	4	3	3	3	3	3	3	68
54	4	4	4	4	4	1	5	2	5	2	2	5	4	3	3	2	3	3	3	4	67
55	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	2	65
56	4	2	3	3	5	1	3	3	3	2	1	4	5	2	1	2	2	3	3	2	54
57	5	2	3	4	2	4	5	4	5	1	1	5	5	5	1	3	3	3	4	3	68
58	3	2	4	5	4	3	3	3	3	1	2	4	5	3	2	2	3	2	2	4	60
59	3	5	5	3	3	4	4	4	5	2	1	5	4	4	2	4	4	3	2	3	70

60	3	5	4	3	2	1	1	2	3	2	1	4	5	4	4	3	3	4	2	3	59
61	4	5	3	4	3	5	3	5	4	2	2	5	5	3	3	3	2	3	5	3	72
62	3	4	4	3	5	1	4	4	5	1	1	4	5	4	2	4	3	4	4	5	70
63	4	3	4	4	3	3	2	3	5	1	1	5	5	4	3	4	3	3	3	4	67
64	4	2	3	2	4	1	3	5	3	2	1	4	3	5	1	4	4	2	2	2	57
65	5	4	3	3	2	3	4	5	4	1	1	3	5	3	2	4	3	4	3	2	64
66	3	4	4	3	1	2	3	3	5	2	2	5	5	4	5	2	2	3	3	3	64
67	4	5	3	4	3	4	5	4	4	2	1	4	5	3	3	3	3	3	2	3	68
68	4	3	2	4	3	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2	3	5	4	3	2	60
69	4	3	2	3	4	4	4	1	3	1	1	5	3	4	5	2	3	3	2	4	61
70	3	5	4	3	2	1	3	3	4	2	2	4	5	4	3	4	3	2	2	3	62
71	4	5	1	4	3	4	4	4	5	3	1	5	3	5	2	3	1	3	3	2	65
72	4	2	5	3	4	4	5	2	3	2	2	4	5	3	4	3	3	3	2	5	68
73	3	3	3	3	1	5	4	3	3	2	3	3	5	1	2	2	4	4	5	2	61
74	3	3	2	3	2	2	1	1	3	2	2	5	3	1	5	4	5	2	3	4	56

FUENTE: Cuestionario de Estrés Laboral.

ELABORACIÓN: Las Tesistas.

CUADRO N° 52

RESUMEN DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR EL **DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES (Y)** ADMINISTRADOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO.

N°	MOTIVACIÓN									COMPETENCIAS LABORALES						EFICIENCIA Y EFICACIA						TOTAL DE ITEMS	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		P22
1	4	1	4	1	3	2	2	3	2	5	3	4	1	2	2	5	4	2	3	5	2	5	65
2	3	4	5	5	3	1	5	1	5	2	5	2	2	5	2	3	2	5	2	4	3	3	72
3	1	3	1	3	4	2	5	4	5	2	3	3	4	3	3	2	4	3	1	3	3	3	65
4	5	3	3	1	1	2	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	1	5	64
5	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	5	4	62
6	1	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	1	4	5	4	1	4	3	2	4	4	60
7	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	4	1	2	4	2	4	3	4	3	4	4	4	66
8	1	3	1	4	2	2	3	2	2	4	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	5	63
9	3	1	4	3	3	1	3	2	5	3	4	3	5	3	2	4	3	2	2	5	4	3	68
10	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	65
11	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	5	2	3	4	4	2	3	3	4	4	3	71
12	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	5	1	4	3	4	3	2	3	4	67
13	2	3	2	1	2	2	1	1	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	67
14	2	2	2	3	2	1	4	5	2	2	5	3	2	4	4	5	2	1	1	4	5	4	65
15	2	4	1	3	3	2	5	1	5	3	4	3	5	2	5	3	3	2	3	4	4	4	71
16	2	4	2	1	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	64
17	4	1	3	3	5	2	4	4	1	3	4	3	1	3	1	3	3	3	3	5	4	4	67
18	1	2	2	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	4	1	4	3	5	63
19	3	5	4	3	1	3	2	3	3	3	2	5	2	4	3	4	3	4	2	2	2	3	66
20	1	4	3	2	2	2	4	3	3	2	4	3	4	2	2	4	2	5	4	4	3	3	66
21	1	4	3	5	3	2	2	3	3	4	3	4	1	5	2	1	3	4	3	4	3	5	68
22	1	4	1	3	2	1	4	1	3	3	5	4	2	2	3	3	2	4	3	3	5	3	62
23	1	2	3	1	2	4	4	2	4	2	4	3	5	2	3	2	4	3	4	1	4	5	65
24	5	4	3	2	4	2	2	2	2	4	3	3	1	3	3	4	3	3	2	3	4	4	66
25	1	4	4	4	2	3	3	2	4	2	3	5	2	3	5	5	4	4	2	3	5	4	74

26	1	5	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	1	1	4	4	3	2	2	3	4	63
27	1	4	2	3	1	1	3	5	3	4	5	4	2	4	4	3	1	2	2	3	4	5	66
28	3	2	2	1	4	2	2	3	2	2	3	4	2	4	2	4	5	2	3	5	3	3	63
29	4	3	3	2	5	3	4	1	4	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	73
30	1	4	2	2	2	4	5	3	4	3	4	3	3	2	3	4	5	4	3	2	5	3	71
31	2	3	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	62
32	2	3	3	2	3	1	3	4	3	3	4	5	2	3	2	2	3	5	4	5	4	4	70
33	2	2	5	4	2	2	4	2	4	3	4	3	4	4	1	3	3	1	4	3	3	1	64
34	1	4	3	2	2	3	2	2	4	3	5	4	2	2	3	3	2	3	4	5	4	5	68
35	4	1	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	5	3	1	3	4	2	63
36	1	3	2	4	2	5	3	2	3	4	5	3	2	3	2	1	2	5	2	3	2	3	62
37	2	3	2	5	2	2	2	5	3	4	4	5	3	2	2	3	3	3	4	2	5	3	69
38	2	2	1	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	5	63
39	5	3	3	4	2	1	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	4	2	5	3	5	4	67
40	2	3	5	2	3	2	5	2	2	2	3	4	1	2	3	3	4	3	5	5	3	3	67
41	3	3	3	4	2	2	4	4	1	5	5	2	4	2	3	3	2	5	1	3	4	3	68
42	2	4	4	2	2	1	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	4	65
43	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	5	2	4	5	66
44	2	1	3	2	4	3	3	2	5	2	3	4	3	4	2	5	3	2	1	3	3	3	63
45	2	2	1	2	4	3	3	2	3	4	5	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	65
46	1	5	2	1	5	1	2	1	3	4	4	4	2	4	1	3	1	3	2	1	5	4	59
47	1	3	2	2	3	3	1	2	4	2	5	4	1	2	2	2	3	3	4	3	4	2	58
48	1	4	2	2	4	4	4	2	3	1	4	3	4	2	3	4	3	1	5	3	2	3	64
49	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	5	2	4	5	4	3	3	4	5	5	3	75
50	3	5	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	5	3	4	4	3	4	72
51	1	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	4	3	2	2	3	2	5	5	4	4	5	66
52	1	1	3	3	1	3	2	3	1	3	4	3	2	3	3	3	5	4	5	2	3	4	62
53	1	2	4	2	3	1	3	3	4	2	3	2	3	4	2	5	5	4	1	3	4	3	64
54	1	5	4	5	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	5	4	4	5	3	5	81
55	1	4	2	2	1	3	3	2	5	4	3	4	2	3	3	4	2	4	4	1	4	4	65
56	5	3	2	3	4	2	3	2	4	3	4	4	3	2	2	5	2	2	2	3	3	4	67
57	1	1	1	2	2	3	2	2	5	3	4	5	5	2	3	2	3	3	4	4	4	3	64
58	1	2	2	2	3	5	4	2	4	3	3	4	1	3	3	2	3	3	1	3	5	3	62
59	1	3	2	2	4	3	2	2	4	3	5	4	3	4	3	2	2	5	4	5	2	4	69

60	3	4	2	2	3	2	2	3	4	2	4	3	3	4	2	2	4	3	4	2	4	5	67
61	4	3	2	2	3	3	4	4	1	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	5	3	4	70
62	1	3	2	4	3	2	4	3	5	4	4	1	4	4	1	3	3	2	4	3	4	2	66
63	2	3	4	2	1	3	5	1	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	1	3	4	4	62
64	2	5	3	2	4	1	4	2	5	3	4	3	3	3	2	1	3	4	3	3	3	4	67
65	2	2	5	1	1	3	2	2	3	3	5	4	3	3	2	2	3	5	3	2	4	4	64
66	4	4	2	3	2	3	1	2	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	1	4	5	3	66
67	3	3	2	5	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	1	3	2	3	4	5	5	3	71
68	4	4	1	1	2	5	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	1	4	2	3	4	4	63
69	2	4	2	3	2	1	4	3	3	5	4	3	3	3	3	5	3	1	3	2	3	5	67
70	2	4	4	3	2	3	4	1	4	3	4	1	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	67
71	2	5	3	3	4	3	2	3	1	4	4	4	3	4	2	2	2	2	1	3	5	3	65
72	1	2	3	4	3	2	4	3	5	4	2	5	4	2	3	2	3	5	2	4	4	3	70
73	3	2	2	1	3	2	4	5	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	5	2	3	2	68
74	2	5	1	5	1	3	2	1	3	2	5	4	3	4	1	5	3	5	1	5	3	5	69

FUENTE: Cuestionario para medir el Desempeño de los Trabajadores.

ELABORACIÓN: Las Tesistas.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta la discusión de resultados por lo cual se tomaron como base los resultados que se obtuvieron durante el trabajo de campo, para contrastarlo y confrontarlo con las conclusiones de los antecedentes, con las bases teóricas y con la hipótesis de la presente investigación, las mismas que se indican a continuación:

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LAS CONCLUSIONES DE LOS ANTECEDENTES.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación y discutiendo con los antecedentes podemos mencionar que:

Con la investigación titulada **“El Estrés Laboral en el Desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”** por la autora: Herly C, Álvarez M. (2015), determinó que existe una correlación perfecta entre la estructura organizacional como agente estresor y el nivel de desempeño, lo que quiere decir, que hay una dependencia entre ellas, al aumentar los niveles de estrés que se relacionan a la estructura organizacional va a tener una incidencia directa en los niveles de desempeño. Coincidimos en cierta parte con la conclusión de la investigación mencionada ya que existe similitud con un agente estresor evidenciado en los cuadros N° 20 y 21, las cuales muestran la incomodidad de los trabajadores frente a un espacio físico o estructura organizacional

poco confortable para la realización de sus labores, el cual puede influenciar en el desempeño del trabajador.

Con la investigación titulada **“Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)”** de la autora: Mayra Raquel, González Acabal realizada en el 2014.

La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma. Coincidimos en lo relacionado a que el estrés laboral genera conflictos en las organizaciones, como evidenciamos en los cuadros N° 14 y 15, que los trabajadores casi siempre tienen problemas de relación-comunicación con sus compañeros de trabajo, entre otros, también mencionan que casi siempre sus compañeros le niegan su apoyo cuando lo necesitan; dichos conflictos afectan a la productividad laboral en cierta medida como se muestra en los cuadros N° 41, 45 y 46, todo ello tiene un efecto intermedio frente a su desempeño.

Con la investigación titulada **“Nivel de Estrés Laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa”** de la autora: Hilda Yessica, Dávalos Pérez realizada en el 2005. Determino que no existe relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, sin embargo, es importante expresar que la mayoría de las enfermeras (o) sean jóvenes, adultas y adultas maduras presentan estrés laboral medio referido a que podrían tener dificultades para concentrarse mejor en su trabajo, problemas en las relaciones interpersonales, y ausentismo en el trabajo. Pese a que no hayan tomado específicamente nuestras dimensiones en esta investigación coincidimos en parte en lo referente a que el estrés no

respetar edades, en nuestra investigación tomamos en cuenta como información general que en una institución podemos encontrar solteros, convivientes, casados, viudos y divorciados de diversas edades que se ven enfrentados a distintos factores que podrían ocasionar estrés, en definitiva podemos decir que el estrés no mide la edad, el estado civil, ni el género sino que su efecto es en general sin diferencia alguna. Por otro lado, el estrés laboral puede ocasionar también fatiga laboral, que se muestra en el cuadro N° 11 que los trabajadores casi siempre sufren de fatiga laboral a causa de una posible sobrecarga de funciones.

Con la investigación titulada "**Nivel de Estrés Laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño**" de la autora: Cinthya Milagros, Morales Lindo realizada en el 2006.

El mayor porcentaje de enfermeras de los Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño presenta un estrés laboral moderado, así como en sus tres dimensiones: cansancio emocional 61.8%, despersonalización 51.3% y falta de realización personal 65.8%. A pesar que en nuestra investigación no hemos considerado las mismas dimensiones de la investigación mencionada, podemos decir que nuestras dimensiones también se encuentran relacionadas al estrés; tales como los factores organizacionales, ambientales y personales, buscando así abarcar un estudio más específico en relación al estrés y desempeño.

Con la investigación titulada "**Nivel de Estrés y Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores del Centro de Salud Aclás Pillco Marca, Huánuco 2016**" de la autora: Milagros Joselins, Merino Gozar. Comprobó que el 70.83% poseen una personalidad estable en el trabajo y el 29.16% de ellos poseen una personalidad inestable, esto puede deberse a que

cada persona es diferente y tienen distintas formas de ser y reaccionar ante cualquier situación o circunstancia lo cual no se ve influenciada al momento de desempeñar su trabajo. Coincidimos con la investigación mencionada en cuanto a la personalidad, ya que en nuestra investigación se evidenció en el cuadro N° 22 que el 46% de los trabajadores administrativos casi siempre tienden a frustrarse al no cumplir sus metas y objetivos a corto plazo, y en el cuadro N° 23 el 41% de los trabajadores algunas veces sienten intranquilidad y preocupación al realizar su trabajo. Por lo que deducimos que las personas reaccionan de forma distinta frente a la situación en la que se encuentra.

Con la investigación titulada **“El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir - Año 2016”** de la autora: Leidy Ysamar, Goicochea Espinola. Determinó que los trabajadores están estresados por motivos que no reciben el apoyo necesario de los supervisores o compañeros, porque trabajan cantidades excesivas de trabajo y por qué no están bien capacitados en la empresa de calzados Kiara. Coincidimos en gran parte con la investigación mencionada ya que los datos recolectados en nuestro trabajo de campo, confirman en los cuadros N° 10; 12; 13; 15; 33; 47 y 48 que los trabajadores se encuentran enfrentados a un estrés constante debido a la existencia de complejidad de tareas con escasa información para realizarlo y al no recibir apoyo por parte de sus compañeros cuando lo necesita, porque existen motivos que no necesariamente se relacionen directamente a la buena o mala capacitación sino a la poca motivación que ejercen los jefes sobre sus trabajadores.

5.2. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LAS BASES TEÓRICAS.

En el capítulo II del presente trabajo de investigación se seleccionaron las bases teóricas las mismas que nos permitirán discutir los resultados obtenidos, las cuales mencionaremos a continuación:

SÁNCHEZ & MUÑOZ (2008) manifiesta que “Los factores organizacionales del estrés laboral son aspectos que afectan de manera negativa al individuo”, considerando este planteamiento decimos que concuerda con la presente investigación tal como se muestra en los resultados de los cuadros N° 9; 10; 11 y 17 en la que se comprueba que casi siempre los trabajadores administrativos tienen repetitividad de funciones esto tendría un efecto negativo, porque el trabajador se mecaniza en realizar las mismas funciones lo cual impide tener iniciativa propia y conocer otras actividades; la sobrecarga de tareas para los trabajadores es muy común por que les delegan demasiadas actividades que muchas veces incluso no les competen o porque sus superiores no delegan adecuadamente las funciones; las horas extras que realizan no son remuneradas ya que no son obligadas, si no es por la misma carga de tareas que lo requiere pero consideramos que laborar más de ocho horas debería ser remunerado o al menos otorgarle algún otro tipo de incentivos; debido a diversas actividades el trabajador considera que su trabajo le provoca fatiga laboral.

Asimismo, SÁNCHEZ & MUÑOZ (2008) también plantea que: “Los factores ambientales son aspectos propios del lugar del trabajo que influyen al momento de laborar”. Según los resultados obtenidos durante el

trabajo de campo que se encuentran plasmados en los cuadros N° 20 y 21 que demuestran que el espacio físico de trabajo no es favorable y no les permite desplazarse con libertad generando que los trabajadores busquen la forma de acomodarse para poder realizar su trabajo.

Por otro lado, ARBAIZA (2010) Considera a los factores personales: “Como aquellos aspectos que influyen al individuo fuera de ámbito laboral”, la cita mencionada es aceptada ya que se refleja en los resultados de los cuadros N° 24; 25; 26; 27 y 28 los cuales manifiestan que los indicadores de los factores personales influyen en el trabajador tal como los problemas económicos y familiares, ya que estos les afectan emocionalmente dándole muchas veces prioridad a estos problemas y descuidando el trabajo.

Para ARMSTRONG (1991) la motivación de recursos humanos consiste: “En tal sentido los trabajadores buscan motivación para desarrollar sus actividades en función a necesidades, deseos, metas, objetivos personales y laborales. A mayor motivación y bienestar personal los individuos podrán desempeñarse adecuadamente en su trabajo obteniendo mejores resultados...” Considerando este planteamiento decimos que concuerda con la presente investigación según los resultados mostrados en los cuadros N° 29; 30; 31; 32; 33; 34 y 35 que indican que los trabajadores no reciben incentivos laborales y solo algunas veces les dan el reconocimiento que merecen debido a que sus jefes casi siempre son autoritarios y casi nunca se preocupan por el bienestar de los trabajadores ni les motivan a realizar adecuadamente su trabajo por lo contrario les exigen, en tal sentido los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de

Huánuco consideran que no existe mucha motivación lo que a la larga traería como consecuencia insatisfacción laboral, cansancio, entre otros más.

ALLES (2000) menciona que: “Las competencias se encuentran determinadas por las variables internas de la persona como los valores, actitudes, habilidades y conocimientos las cuales miden el desempeño y el resultado de la persona dentro de una organización.”

En la Corte Superior de Justicia de Huánuco se pudo comprobar que las competencias laborales de los trabajadores, evidenciados en los cuadros N° 38; 39; 40; 41; 42; 43 y 44 donde se manifiesta que el trabajo que realizan algunas veces les permite desarrollar y mejorar sus habilidades/destrezas y adquirir nuevos conocimientos; sin embargo los resultado del trabajador dependerán de sus actitudes frente al desarrollo de sus actividades ya que algunas veces o casi nunca estos realizan sus funciones con celeridad y responsabilidad.

BARRETO (2009) considera que: “ser eficaz refiere a cumplir con los objetivos propuestos, mientras que ser eficiente hace referencia a utilizar menos recursos para lograr el mismo objetivo,” la cita anterior coincide con los resultados de la presente investigación que se muestran en los cuadros N° 45; 46; 49 y 50, se pudo comprobar que el desempeño de los trabajadores administrativos no es tan alto ya que solo algunas veces hacen buen uso de su tiempo para cumplir todas sus funciones; sin embargo casi siempre están comprometidos con su trabajo es por ello que hacen todo lo posible para cumplir sus metas laborales. Por otro lado, PÉREZ (2010) señala que: “La capacitación es una herramienta para mejorar el rendimiento y el potencial de los trabajadores”, según los

resultados obtenidos en los cuadros N° 47 y 48 demuestran que las capacitaciones que se realizan en la Corte Superior de Justicia de Huánuco algunas veces permiten mejorar el desempeño de los trabajadores ya que las capacitaciones no suelen ser constantes.

5.3. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Esta es una prueba o también llamada comprobación de la hipótesis, se refiere al modo de presentar los resultados de una investigación, las cuales se realizan al total de la muestra seleccionada.

Para lo cual se aplica la prueba del Coeficiente de Correlación de SPEARMAN por que los datos obtenidos están dispersos, dicha prueba permite relacionar los datos observados y esperados para poder verificar la aceptación o el rechazo de las hipótesis del presente trabajo de investigación; la hipótesis planteada es la siguiente:

HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.

HIPÓTESIS NULA

No existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.

Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba coeficiente de correlación de Spearman, cuya fórmula es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

r_s = Coeficiente de Correlación.

d = Diferencias de rango entre dos variables.

$\sum d^2$ = Sumatoria de las diferencias al cuadrado.

1 y 6 = valores constantes.

n= Tamaño de muestra (74)

Nivel de significación: α = 0.05

Nivel de confiabilidad: 0.95

$r\alpha$ (calculado en tabla) = 0.193

CUADRO N° 53
CÁLCULO DE DISTRIBUCIÓN DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE
SPEARMAN

TOTAL DE ITEMS DE X	TOTAL DE ITEMS DE Y	d= (X-Y)	(d ²)
52	65	-13	169
60	72	-12	144
64	65	-1	1
63	64	-1	1
54	62	-8	64
58	60	-2	4
62	66	-4	16
59	63	-4	16
61	68	-7	49
54	65	-11	121
59	71	-12	144
53	67	-14	196
62	67	-5	25
61	65	-4	16
65	71	-6	36
62	64	-2	4
63	67	-4	16
64	63	1	1
64	66	-2	4
51	66	-15	225
65	68	-3	9
60	62	-2	4
65	65	0	0
58	66	-8	64
57	74	-17	289
62	63	-1	1
65	66	-1	1
63	63	0	0
63	73	-10	100

58	71	-13	169
58	62	-4	16
65	70	-5	25
58	64	-6	36
65	68	-3	9
59	63	-4	16
54	62	-8	64
60	69	-9	81
58	63	-5	25
65	67	-2	4
59	67	-8	64
69	68	1	1
63	65	-2	4
62	66	-4	16
69	63	6	36
67	65	2	4
59	59	0	0
66	58	8	64
63	64	-1	1
59	75	-16	256
65	72	-7	49
62	66	-4	16
62	62	0	0
68	64	4	16
67	81	-14	196
65	65	0	0
54	67	-13	169
68	64	4	16
60	62	-2	4
70	69	1	1
59	67	-8	64
72	70	2	4
70	66	4	16
67	62	5	25
57	67	-10	100
64	64	0	0
64	66	-2	4
68	71	-3	9
60	63	-3	9
61	67	-6	36
62	67	-5	25
65	65	0	0
68	70	-2	4
61	68	-7	49
56	69	-13	169
Sumatoria de la diferencia al cuadrado ($\sum d^2$)			3592

ELABORACIÓN: Las Tesistas.

Fórmula de SPEARMAN:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{6(3592)}{74(74^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{21552}{405150}$$

$$r_s = 1 - 0.05319511$$

$$r_s = 0.95$$

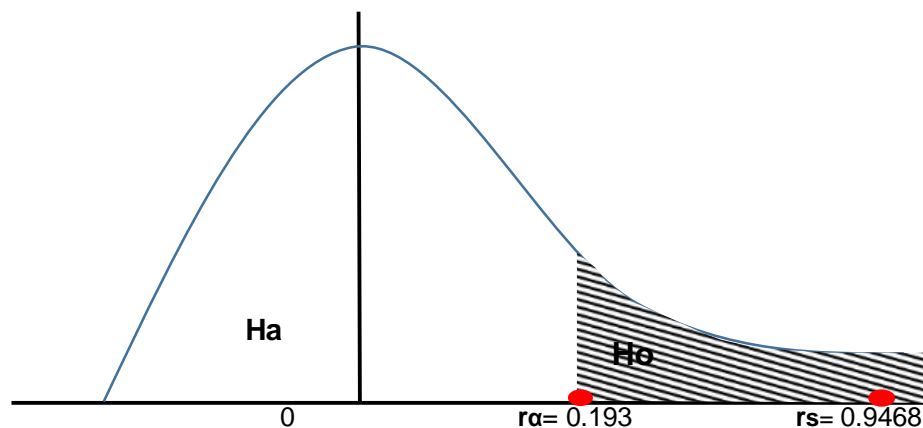
Como ($r_s=0.9468$) hallada es mayor que la ($r_\alpha= 0.193$) Calculada en la tabla, entonces se acepta la hipótesis de la investigación planteada y se rechaza la hipótesis nula; por lo que podemos afirmar que existe relación significativa entre el Estrés Laboral y el Desempeño de los Trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

Que son observados en el siguiente gráfico:

$$-1 \leq r_s \leq 1$$

$$\alpha = 0.05$$

$$r_s = 0.9468 > r_\alpha = 0.193$$



Por lo tanto, el nivel de correlación es de 99,89% que equivale a un nivel de significancia ($r_s - r_\alpha$) de: $0.75 = 75\%$; es decir que existe un 75% de relación entre estrés y desempeño.

CONCLUSIONES

- ✓ Existe una relación inversa de grado alto y significativo con una correlación de Spearman de 0.95 entre el estrés laboral y el desempeño de los Trabajadores Administrativos de la Corte superior de Justicia de Huánuco.
- ✓ La repetitividad de funciones, sobrecarga de tareas y horas extras no remuneradas son factores que conlleva a tener estrés, estos se relacionan de manera directa con el desempeño de los trabajadores.
- ✓ Los factores ambientales de la institución como el espacio físico de trabajo son considerados por los trabajadores como poco confortables lo que impide desplazarse con libertad para realizar sus funciones con celeridad.
- ✓ Los trabajadores consideran que los problemas económicos y familiares afectan a su desempeño y al desarrollo de sus funciones.
- ✓ En la Corte Superior de Justicia de Huánuco se evidencia que los directivos de la institución no ejercen un buen liderazgo, solo se centran en los resultados sin analizar la sobrecarga laboral.
- ✓ La mayoría de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco no tienen conocimiento de los agentes estresores, las consecuencias del estrés, ni del cómo manejarlos.

SUGERENCIAS

- ✓ Se sugiere que las autoridades de la institución realicen un programa de manejo y control del estrés a base de terapias, de programas de ejercicios mentales y corporales para los trabajadores, dirigidos por profesionales especialistas en psicología con el fin de mejorar el bienestar laboral.
- ✓ Los trabajadores deben organizar sus tareas laborales y administrar bien su tiempo con el fin de lograr terminar su trabajo en el horario establecido para así evitar realizar horas extras.
- ✓ Los trabajadores administrativos deben realizar actividades de relajación, como pequeñas pausas o ejercicios de estiramiento y respiración durante las horas de trabajo para así continuar con el trabajo de forma activa.
- ✓ Se sugiere que los trabajadores no relacionen su vida laboral con lo personal; evitar llevar el trabajo a casa y los problemas familiares al trabajo permite mantener un equilibrio entre ambos ámbitos.
- ✓ Los directivos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco deben de cambiar o mejorar su estilo de liderazgo y reconocer el esfuerzo de sus trabajadores mediante felicitaciones y notificaciones escritas, para que así estén más motivados y realicen mejor sus actividades y funciones, con el fin de lograr alcanzar la satisfacción laboral.
- ✓ Se sugiere que los trabajadores se informen acerca del estrés laboral, para que puedan identificar los agentes estresores y conocer las consecuencias que puede ocasionar, con el fin de manejarlo o controlarlo.

VI. BIBLIOGRAFIA

LIBROS:

- ALLES, M. (2000). Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias. Buenos Aires: Granica S.A.
- ARBAIZA, L. (2010). Comportamiento Organizacional: Bases y fundamentos. Buenos Aires: Cengage Learning.
- ARMSTRONG, M. (1991). Gerencia de Recursos Humanos: Integrando el personal y la empresa. Bogotá: Legis.
- ARMSTRONG, M. (1996). Recompensa del empleado. London: Instituto de Personal y Desarrollo.
- ARRELLANO, R. (2010). Marketing: Enfoque para América Latina. México: Pearson educación.
- ARROYO, R. (2012). Habilidades Gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud. Bogotá: Ecoe ediciones.
- BARRETO, A. (2009). Gerencia del Talento Humano: Estrategia para el desarrollo empresarial. Universidad Piloto de Colombia – Un espacio para la evolución.
- CANO, A. (2002). Qué es el estrés. Recuperado de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- CHALLA, B. (1992). Relaciones humanas. México: Universitas.
- CHIAVENATO, I. (2002). Gestión de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw Hill.
- CHIAVENATO, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Mc Graw Hill.

- CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2da edición. México: Mc Graw Hill.
- CODUTI, P. GATTÁS, Y. SARMIENTO, S. & SCHMID, R. (2013). *Enfermedades Laborales: Cómo afectan el entorno organizacional*. [PDF file]. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- CUMMINGS, D. (1985). *Recursos Humanos: Desempeño y evaluación*. México: Trillas S.A.
- DUBRIN, A. (2008). *Relaciones Humanas: Comportamiento humano en el trabajo*. novena edición. México: Pearson educación.
- ELERA, C. (2009). *Administración y gestión del potencial humano*. Perú-Lima: Grandez Gráficos S.A.C.
- FARIA, F. (1995). *Desarrollo Organizacional: Enfoque Integral*. México: Noriega Editores.
- FRANKLIN, E. & KRIEGER, M. (2011). *Comportamiento Organizacional: Enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.
- FRIEDMAN, M. & ROSENMAN, R. (1974). *Type a behavior and your heart*. New York: Knopf.
- GOMERO, G. & MORENO, J. (1997). *Proceso de la investigación científica*. Lima: Fakir.

- KARASEK, R. (1979). Demandas de trabajo, latitud de decisión de trabajo y la tensión mental: Implicaciones para el rediseño de trabajo. *Ciencia Administrativa Trimestral*.
- KOMBLIT, A. L. & MENDEZ DIZ, A. M. (1993). *El profesor acosado: Del agobio al estrés*. Buenos Aires: Editorial Humanitas.
- LABRADOR, F. (1995). *El estrés: Nuevas Técnicas para su control*. Madrid: Temas de hoy.
- LABRADOR, F. & CRESPO, M. (1993). *El estrés: Trastornos psicofisiológicos*. Madrid. Eudema.
- LAZARUS, R. & FOLKMAN, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca S.A.
- LEKA, S. GRIFFITHS, A. & COX, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. [PDF file]. Reino Unido: Instituto de trabajo, salud y organizaciones. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- MISLUM, J. (1985). A Model of the Eustress System for Health. *Illness. Behavioral Science*.
- MENDOZA, J. (2009). *Psicología Organizacional II*. Perú: Mendoza Loli.
- PALACI, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- PÉREZ, M. (2010). *Diccionario de Administración*. Sexta edición. Perú: Editorial San Marcos.
- ROBBINS, S. & JUDGE, T. (2009). *Comportamiento organizacional*, decimotercera edición. México: Pearson Educación.

- SANCHEZ, A. & MUÑOZ, A. (2008). Psicopatologías laborales. Madrid: Universidad Pontificia de Salamanca.
- SCHULER, R. (1980). Definition and conceptualization of stress in organization. Organizational Behavior and Human Performance. Abril.
- SELYE, H. (1936). Estrés un síndrome producido por diversos agentes nocivos. Revista Nature. Vol.138.
- SELYE, H. (1956). The stress of life. Toronto: McGraw-Hill.
- SELYE, H. (1978). The stress of life. Nueva York: McGraw-Hill.
- SIERRA, R. (2007). Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios. 14va edición. España: Thomson.
- TAFUR, R. (1995). La tesis universitaria. Lima: Mantaro.

WEB GRAFÍA:

- Capital Humano (2017). Evaluación de desempeño: En qué consiste la gestión por resultados. Recuperado de <http://www.capitalhumano.com.co/desarrolloorganizacional/en-que-consiste-la-gestion-por-resultados-7237>
- Claudia, B. (07 Julio de 2017). Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores. La República. Recuperado de <http://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores>
- Clímaco Toledo. (2014, noviembre 13). El estrés laboral y la productividad de los trabajadores. Ensayo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-estres-laboral-y-la-productividad-de-los-trabajadores-ensayo/>

- Daniel McBride. (2011, junio 23). La gestión por resultados: un cambio cultural necesario en el sector público. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/06/23/la-gestion-por-resultados-un-cambio-cultural-necesario-en-el-sector-publico/>
- Dinero. (2010, enero 17). Crece el estrés laboral en el mundo. Recuperado de <http://www.dinero.com/administracion/estrategia/negocios/articulo/crece-estres-laboral-mundo/89544>
- Emprende Pyme. Qué es la productividad empresarial. Recuperado de <http://www.emprendepyme.net/como-medir-la-productividad-de-los-empleados.html>
- Estrés laboral. (2017). Consecuencias del estrés laboral. Recuperado de <http://www.estreslaboral.info/consecuencias-del-estres-laboral.html>
- María Campos. (2006, abril 18). Causas y efectos del estrés laboral. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- Montenegro Romina. (2013, junio 11). Recompensa y reconocimiento en los recursos humanos. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos/>
- Notiamérica. (2017, septiembre 9). México es el país con mayor estrés laboral del mundo. Recuperado de

<http://www.notimerica.com/sociedad/noticia-mexico-pais-mayor-estres-laboral-mundo-20170909071445.html>

- OMS: Organización Mundial de la Salud (2007). La organización del trabajo y el estrés. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- SPC Consulting Group. Qué es el Estrés. Recuperado de <http://spcgroup.com.mx/que-es-el-estres/>
- Work Meter: Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas [PDF file]. Recuperado de http://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-52135403-pdf/docs/WorkMeter_-_eBook_sobre_Rendimiento_Laboral.pdf?hsenc=p2ANqtz--MJ3jwntmuHwTE7q8751FnrsbuuZlgT80LxbOKug2C-YWLzgE6emewzYzAObkUu7eAQeMSPNE6IZ1d-JQoSfy4bkrMag&hsmi=8750852

ANEXOS



Anexo N° 01

*Documentos de
Validación de
Instrumentos*

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Oficio N°001-2017-UNHEVAL.

SEÑOR(A) : Dra. Mélida Sara Rivero Lazo
 Docente de la E.P de Ciencias Administrativas

ASUNTO : Validación de instrumentos por juicio de expertos.

De nuestra consideración.

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud. para hacer de su conocimiento que venimos instrumentalizando nuestra investigación científica titulada: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO - 2017”**, trabajo que nos permitirá obtener la Licenciatura en Administración; en tal sentido con la finalidad de darle el rigor científico necesario se requiere la validación de los instrumentos a través de la evaluación de juicios de expertos. Es por ello que solicitamos su colaboración como especialista en dicho tema de investigación, apelando a su trayectoria como profesional y docente de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL, a fin de solicitarle emita su juicio como experto sobre los instrumentos que nos permitirá el recojo de datos durante el trabajo de campo; para el efecto adjuntamos a la presente lo siguiente:

- FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.
- INSTRUMENTO A VALIDAR.
- MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Le agradecemos por anticipado su gentil colaboración que redundará en la culminación de la indicada investigación, aprovechamos la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,

 AQUINO MAGINO, Yasmín Haydeé
 ALUMNA INVESTIGADORA

 VEGA LEÓN, Deissy Merith
 ALUMNA INVESTIGADORA

 ULPIANO NIETO, Yuleysi Anyi
 ALUMNA INVESTIGADORA



“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Oficio N°001-2017-UNHEVAL.

SEÑOR(A) : Dr. Auberto Oliveros Dávila
 Docente de la E.P de Ciencias Administrativas

ASUNTO : Validación de instrumentos por juicio de expertos.

De nuestra consideración.

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud. para hacer de su conocimiento que venimos instrumentalizando nuestra investigación científica titulada: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO - 2017”**, trabajo que nos permitirá obtener la Licenciatura en Administración; en tal sentido con la finalidad de darle el rigor científico necesario se requiere la validación de los instrumentos a través de la evaluación de juicios de expertos. Es por ello que solicitamos su colaboración como especialista en dicho tema de investigación, apelando a su trayectoria como profesional y docente de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL, a fin de solicitarle emita su juicio como experto sobre los instrumentos que nos permitirá el recojo de datos durante el trabajo de campo; para el efecto adjuntamos a la presente lo siguiente:

- FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.
- INSTRUMENTO A VALIDAR.
- MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Le agradecemos por anticipado su gentil colaboración que redundará en la culminación de la indicada investigación, aprovechamos la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,

 AQUINO MAGINO, Yasmín Haydeé
 ALUMNA INVESTIGADORA

 VEGA LEÓN, Deissy Merith
 ALUMNA INVESTIGADORA

 ULPIANO NIETO, Yuleyssi Anyi
 ALUMNA INVESTIGADORA



Anexo N° 02

Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Estimado trabajador (a) se viene desarrollando el trabajo de investigación titulado "EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO - 2017", para ello deberá responder las siguientes preguntas con total sinceridad y veracidad del caso.

INFORMACIÓN GENERAL:

▪ **GÉNERO:**

Femenino Masculino

▪ **ESTADO CIVIL:**

Casado (a) Divorciado (a)

Viudo (a) Conviviente

Soltero (a)

▪ **MODALIDAD LABORAL:**

Nombrado 728

CAS OTROS

Por favor marque con una (X) la respuesta de su preferencia de acuerdo con la siguiente escala:

1= Nunca

2= Casi nunca

3= Algunas veces

4= Casi siempre

5= Siempre

FACTORES ORGANIZACIONALES

1	En la institución existe repetitividad de funciones es decir su trabajo es monótono.	1	2	3	4	5
2	Tiene usted sobrecarga de tareas.	1	2	3	4	5
3	Su trabajo le provoca fatiga laboral.	1	2	3	4	5
4	Existe complejidad de tareas en la institución.	1	2	3	4	5
5	Existe una escasa información para realizar bien tu	1	2	3	4	5

	trabajo.					
6	Tiene usted problemas de relación-comunicación con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
7	Sus compañeros de trabajo le niegan su apoyo cuando lo necesita.	1	2	3	4	5
8	En la institución usted realiza una jornada de trabajo excesivo.	1	2	3	4	5
9	Realiza horas extras sin remuneración.	1	2	3	4	5

FACTORES AMBIENTALES

1	La iluminación en su ambiente de trabajo es inadecuada para realizar sus funciones.	1	2	3	4	5
2	La iluminación en su ambiente de trabajo le genera fatiga visual.	1	2	3	4	5
3	Considera que el espacio físico de trabajo es poco confortable	1	2	3	4	5
4	El espacio físico donde labora le impide desplazarse con libertad.	1	2	3	4	5

FACTORES PERSONALES

1	Siente frustración si no logra cumplir sus metas y objetivos a corto plazo.	1	2	3	4	5
2	Siente usted intranquilidad y preocupación al realizar su trabajo.	1	2	3	4	5
3	Tiene problemas económicos.	1	2	3	4	5
4	Los problemas económicos le afectan en la realización de sus funciones.	1	2	3	4	5
5	Tiene problemas familiares.	1	2	3	4	5
6	Usted relaciona su vida familiar con lo laboral.	1	2	3	4	5
7	Le cuesta olvidar sus problemas familiares cuando realizar sus actividades laborales.	1	2	3	4	5

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DE LOS
 TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE
 SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO**

Estimado trabajador sírvase a responder con total sinceridad y veracidad del caso, marcando con un (X) la respuesta de su preferencia de acuerdo con la siguiente escala:

- 1= Nunca**
2= Casi nunca
3= Algunas veces
4= Casi siempre
5= Siempre

MOTIVACIÓN

1	Recibe usted incentivos laborales.	1	2	3	4	5
2	Sus superiores te dan el reconocimiento que merezco.	1	2	3	4	5
3	Sus superiores son democráticos.	1	2	3	4	5
4	Sus superiores tienen en cuenta mi opinión.	1	2	3	4	5
5	Su jefe le motiva a realizar adecuadamente su trabajo.	1	2	3	4	5
6	Su jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión.	1	2	3	4	5
7	Sus superiores ejercen suficiente control cuando realizó las actividades laborales.	1	2	3	4	5
8	En tu trabajo te permiten realizar una adecuada organización de tareas.	1	2	3	4	5
9	En tu trabajo te permiten lograr tu desarrollo profesional-personal.	1	2	3	4	5

COMPETENCIAS LABORALES

1	El trabajo que realizas permite desarrollar y mejorar tus habilidades/destrezas.	1	2	3	4	5
2	Te consideras una persona optimista.	1	2	3	4	5
3	Usted es una persona proactiva.	1	2	3	4	5
4	Consideras que tu actitud beneficia a tus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5

5	En su trabajo adquiere nuevos conocimientos.	1	2	3	4	5
6	Realiza sus funciones con celeridad es decir con rapidez y diligencia.	1	2	3	4	5
7	Usted realiza sus funciones con total responsabilidad.	1	2	3	4	5

EFICIENCIA Y EFICACIA

1	Hace buen uso del tiempo para cumplir con todas sus funciones.	1	2	3	4	5
2	Maneja adecuadamente los recursos tecnológicos y financieros de la institución.	1	2	3	4	5
3	En la institución se realiza una constante capacitación.	1	2	3	4	5
4	Las capacitaciones que se realizan le permiten mejorar su desempeño.	1	2	3	4	5
5	Hace todo lo posible para lograr cumplir sus metas laborales.	1	2	3	4	5
6	Está comprometido con su trabajo.	1	2	3	4	5

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



GUÍA DE OBSERVACIÓN

DATOS GENERALES

OBSERVADOR:

LUGAR DE OBSERVACIÓN: Corte Superior de Justicia de Huánuco.

DEPENDENCIA: Corte Superior de Justicia de Huánuco (Área Administrativa)

FECHA:

HORA:

ENUNCIADOS	EVIDENCIAS			OBSERVACIÓN
	SÍ	AV	NO	
1. En la institución el trabajo es monótono (existe repetitividad de funciones).				
2. Existe sobrecarga de tareas.				
3. En la institución existe complejidad de tareas.				
4. Existe problemas de relación-comunicación entre los trabajadores.				
5. En la institución existe una jornada de trabajo excesivo.				
6. Los trabajadores realizan horas extras.				
7. La iluminación en la Institución es inadecuada.				
8. El espacio físico impide el desplazamiento libre.				
9. Los trabajadores reciben incentivos laborales.				
10. Los superiores reconocen los logros de sus				

trabajadores.				
11.Los superiores son democráticos.				
12.Los jefes se preocupan por el bienestar de los trabajadores.				
13.Los superiores controlan las actividades del trabajador.				
14.Realizan una buena organización de tareas.				
15.El trabajo permite lograr el desarrollo profesional-personal del trabajador.				
16.El trabajador realiza sus funciones con celeridad.				
17.Los trabajadores son responsables para cumplir sus funciones.				
18.Los trabajadores manejan adecuadamente los recursos tecnológicos de la institución.				
19.La institución realiza constantes capacitaciones.				
20.Los trabajadores logran el cumplimiento de sus metas.				
21.Los trabajadores están comprometidos con la institución.				



Anexo N° 03

*Matriz de
Consistencia*

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “El Estrés Laboral y su relación con el Desempeño de los trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL: ¿Cómo se relaciona el Estrés Laboral con el Desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017?	GENERAL: Identificar cual es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.	GENERAL: Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.	ESTRÉS LABORAL	Factores organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repetitividad de funciones. ✓ Sobrecarga de tareas. ✓ Complejidad de tareas. ✓ Problemas de relación - comunicación. ✓ Jornada de trabajo excesivo.
ESPECÍFICO: Pe ₁ : ¿De qué manera los factores organizacionales se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017?	ESPECÍFICO: Oe ₁ . Demostrar si los factores organizacionales se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.	ESPECÍFICO: Hi ₁ : Los factores organizacionales se relacionan de manera directa con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.		Factores ambientales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Iluminación. ✓ Espacio físico.
Pe ₂ : ¿Cuál es la relación que existe entre los factores	Oe ₂ : Verificar la relación entre los factores ambientales	Hi ₂ : Los factores ambientales se relacionan de		Factores personales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personalidad. ✓ Problemas económicos. ✓ Problemas familiares.
				Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incentivos laborales. ✓ Estilo de liderazgo. ✓ Organización de

ambientales y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017?	y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.	manera directa con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.	DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES		tareas. ✓ Desarrollo profesional – personal.
Pe ₃ : ¿Cómo se relacionan los factores personales con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017?	Oe ₃ : Examinar si los factores personales se relacionan con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco - 2017.	Hi ₃ : Los factores personales se relacionan de manera directa con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco -2017.		Competencias laborales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidades/ destrezas. ✓ Actitud. ✓ Conocimiento. ✓ Celeridad.
				Eficiencia y eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Productividad laboral. ✓ Capacitación. ✓ Cumplimiento de metas.

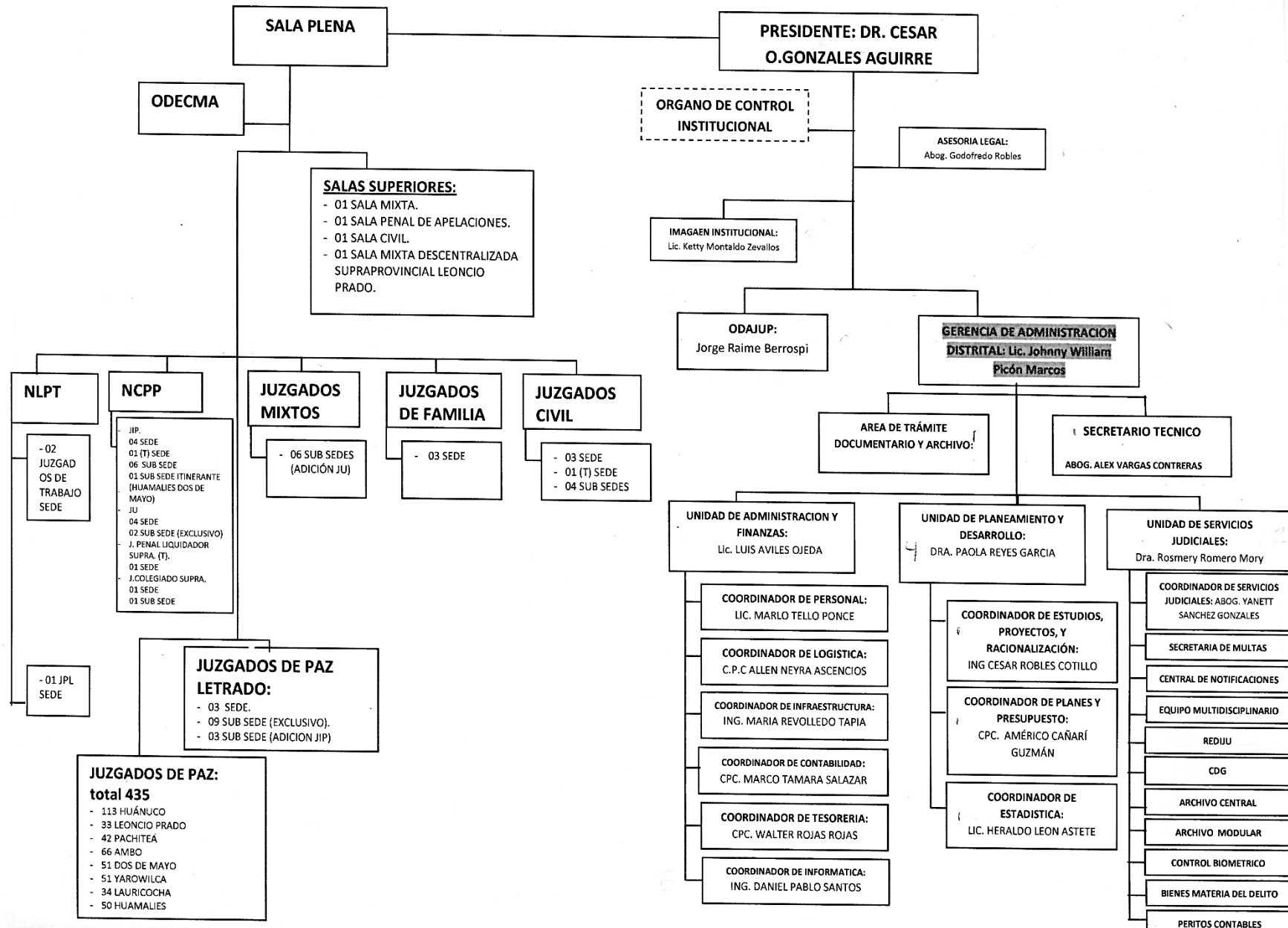
NIVEL/TIPOS	POBLACIÓN/MUESTRA	DISEÑO / MÉTODO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>NIVEL: Descriptivo/correlacional.</p>	<p>La población del presente trabajo de investigación está constituida por un total de 74 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huánuco</p>	<p>El diseño del presente trabajo de investigación es no experimental, con su variante transversal.</p>	
<p>TIPOS: POR SU ALCANCE TEMPORAL, será sincrónica. POR SU AMPLITUD, fue micro administrativa. POR SU MARCO, fue de campo. POR EL TIPO DE ESTUDIO, fue evaluativo. POR SU FUENTE: fue mixto POR EL OBJETO AL QUE SE REFIERE: fue disciplinal. POR SU CARÁCTER: fue cuantitativo SEGÚN LA PROFUNDIDAD, es descriptivo/correlacional. POR EL OBJETO AL QUE SE REFIERE: Disciplinal e institucional.</p>	<p>Para la selección de la muestra del presente trabajo de investigación es poblacional; es decir que al ser la población pequeña siendo la cantidad total de 74 trabajadores, se tomó como muestra toda la población.</p>	<p>El método que se utilizó durante el desarrollo del presente trabajo de investigación es el Método Científico.</p>	<p>Técnica 1: La Encuesta. Instrumento: El Cuestionario. Técnica 2: La Observación. Instrumento: Guía de observación.</p>



Anexo N° 04

*Organígrama
estructural de la Corte
Superior de Justicia de
Huánuco.*

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO





Anexo N° 05

*Tabla de Valores
Críticos de Coeficiente
de Correlación de
SPEARMAN (r_s)*

Tabla de valores críticos del Coeficiente de Correlación de Spearman (r_s)

a (1): hipótesis de una cola

a (2): hipótesis de dos colas

$\alpha(2):$	0,50	0,20	0,10	0,05	$\alpha(2):$	0,50	0,20	0,10	0,05
$\alpha(1):$	0,25	0,10	0,05	0,025	$\alpha(1):$	0,25	0,10	0,05	0,025
n					n				
4	0,600	1,000	1,000		51	0,096	0,182	0,233	0,276
5	0,500	0,800	0,900	1,000	52	0,095	0,180	0,231	0,274
6	0,371	0,657	0,829	0,886	53	0,095	0,179	0,228	0,271
7	0,321	0,571	0,714	0,786	54	0,094	0,177	0,226	0,268
8	0,310	0,524	0,643	0,738	55	0,093	0,175	0,224	0,266
9	0,267	0,483	0,600	0,700	56	0,092	0,174	0,222	0,264
10	0,248	0,455	0,564	0,648	57	0,091	0,172	0,220	0,261
11	0,236	0,427	0,536	0,618	58	0,090	0,171	0,218	0,259
12	0,217	0,406	0,503	0,587	59	0,089	0,169	0,216	0,257
13	0,209	0,385	0,484	0,560	60	0,089	0,168	0,214	0,255
14	0,200	0,367	0,464	0,538	61	0,088	0,166	0,213	0,252
15	0,189	0,354	0,446	0,521	62	0,087	0,165	0,211	0,250
16	0,182	0,341	0,429	0,503	63	0,086	0,163	0,209	0,248
17	0,176	0,328	0,414	0,485	64	0,086	0,162	0,207	0,246
18	0,170	0,317	0,401	0,472	65	0,085	0,161	0,206	0,244
19	0,165	0,309	0,391	0,460	66	0,084	0,160	0,204	0,243
20	0,161	0,299	0,380	0,447	67	0,084	0,158	0,203	0,241
21	0,156	0,292	0,370	0,435	68	0,083	0,157	0,201	0,239
22	0,152	0,284	0,361	0,425	69	0,082	0,156	0,200	0,237
23	0,148	0,278	0,353	0,415	70	0,082	0,155	0,198	0,235
24	0,144	0,271	0,344	0,406	71	0,081	0,154	0,197	0,234
25	0,142	0,265	0,337	0,398	72	0,081	0,153	0,195	0,232
26	0,138	0,259	0,331	0,390	73	0,080	0,152	0,194	0,230
27	0,136	0,255	0,324	0,382	74	0,080	0,151	0,193	0,229
28	0,133	0,250	0,317	0,375	75	0,079	0,150	0,191	0,227
29	0,130	0,245	0,312	0,368	76	0,078	0,149	0,190	0,226
30	0,128	0,240	0,306	0,362	77	0,078	0,148	0,189	0,224
31	0,126	0,236	0,301	0,356	78	0,077	0,147	0,188	0,223
32	0,124	0,232	0,296	0,350	79	0,077	0,146	0,186	0,221
33	0,121	0,229	0,291	0,345	80	0,076	0,145	0,185	0,220
34	0,120	0,225	0,287	0,340	81	0,076	0,144	0,184	0,219
35	0,118	0,222	0,283	0,335	82	0,075	0,143	0,183	0,217
36	0,116	0,219	0,279	0,330	83	0,075	0,142	0,182	0,216
37	0,114	0,216	0,275	0,325	84	0,074	0,141	0,181	0,215
38	0,113	0,212	0,271	0,321	85	0,074	0,140	0,180	0,213
39	0,111	0,210	0,267	0,317	86	0,074	0,139	0,179	0,212
40	0,110	0,207	0,264	0,313	87	0,073	0,139	0,177	0,211
41	0,108	0,204	0,261	0,309	88	0,073	0,138	0,176	0,210
42	0,107	0,202	0,257	0,305	89	0,072	0,137	0,175	0,209
43	0,105	0,199	0,254	0,301	90	0,072	0,136	0,174	0,207
44	0,104	0,197	0,251	0,298	91	0,072	0,135	0,173	0,206
45	0,103	0,194	0,248	0,294	92	0,071	0,135	0,173	0,205
46	0,102	0,192	0,246	0,291	93	0,071	0,134	0,172	0,204
47	0,101	0,190	0,243	0,288	94	0,070	0,133	0,171	0,203
48	0,100	0,188	0,240	0,285	95	0,070	0,133	0,170	0,202
49	0,098	0,186	0,238	0,282	96	0,070	0,132	0,169	0,201
50	0,097	0,184	0,235	0,279	97	0,069	0,131	0,168	0,200
					98	0,069	0,130	0,167	0,199
					99	0,068	0,130	0,166	0,198
					100	0,068	0,129	0,165	0,197