



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés en el trabajo y rendimiento laboral en el personal  
de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen  
2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. Apaza Jiménez, Genoveva Mónica

**ASESOR:**

Dr. Dulio Oseda Gago Ph.D.

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**PERÚ - 2018**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis de grado a: a Dios nuestro divino creador, a mis padres por haberme dado la vida, por ser los padres más buenos y comprensivos, valientes y abnegados, a mis hijos por su apoyo incondicional durante el desarrollo de mi vida profesional.

Mónica

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento especial al Dr. Dúlio Oseda Gago Ph. D. por su paciencia, por compartir su conocimiento, sus experiencias y darnos sus aportes durante el desarrollo de la tesis.

A mis compañeros de trabajo por haberme brindado su apoyo desinteresado.

Al personal que labora en la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen.

A todos mis docentes de la Universidad César Vallejo de Trujillo y la sede de Moquegua, por haberme transmitido sus enseñanzas, conocimientos y tiempo.

**La autora**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: Estrés en el trabajo y rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018. Cuya ejecución permite demostrar que existe relación directa entre las variables de estudio que son el Estrés en el trabajo y rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018, en cumplimiento del Reglamento Aprobado de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, con la finalidad de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

La autora.

## ÍNDICE

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Presentación .....	v
Indice.....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	xi
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1.Realidad problemática. ....	13
1.2.Trabajos previos.....	14
1.3.Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4.Formulación del problema.....	21
1.5.Justificación del estudio. ....	21
1.6.Hipótesis .....	22
1.7.Objetivo.....	23
II. MÉTODO.....	24
2.1.Diseño de la Investigación .....	24
2.2.Variables y operacionalización.....	24
2.3.Población y muestra.....	27
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...27	
2.5.Método de análisis de datos .....	28
2.6.Aspectos éticos .....	28

III. RESULTADOS .....	29
IV. DISCUSIÓN .....	43

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

## **ANEXOS**

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Anexo 03: Matriz del instrumento

Anexo 04: Instrumentos de investigación

Anexo 05: Validación

Anexo 06: Confiabilidad Alpha de Cronbach

Anexo 07: Base de datos [\\_\\_\\_\\_\\_](#)

Anexo 08: Autorización y constancia de aplicación de encuesta

Anexo 09: Evidencias fotográficas

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Nivel de Estrés en el trabajo.....	29
Tabla 2: Dimensión Agotamiento emocional .....	29
Tabla 3: Dimensión Despersonalización .....	31
Tabla 4: Dimensión Baja realización personal.....	31
Tabla 5: Nivel del Rendimiento laboral.....	32
Tabla 6: Dimensión Desempeño personal .....	33
Tabla 7: Dimensión Aspecto actitudinal .....	34
Tabla 8: Dimensión Aspecto social .....	35
<i>Tabla 9: Correlación hipótesis general .....</i>	<i>37</i>
Tabla 10: Correlación hipótesis específica 1 .....	39
Tabla 11: Correlación hipótesis específica 2 .....	40
Tabla 12: Correlación hipótesis específica 3.....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Niveles de Estrés en el trabajo.....	35
Figura 2: Dimensión Agotamiento emocional.....	30
Figura 3: despersonalización.....	31
Figura 4: Baja realización personal .....	32
Figura 5: Rendimiento laboral .....	33
Figura 6: Dimensión Desempeño personal .....	34
Figura 7: Dimensión Aspecto actitudinal .....	35
Figura 8: dimensión Aspecto social.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018. A su vez la hipótesis planteada es existe relación inversa entre el Estrés en el trabajo y rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

El estudio tiene un diseño transversal correlacional la técnica aplicada es la encuesta y como instrumento el cuestionario, con una población de 36 trabajadores que corresponden a dicha red, por tanto, la muestra es el 100% de la población con un muestreo censal.

Los resultados encontrados del estudio se tiene que existe una relación inversa débil ( $\rho=-0,443$ ) entre el estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen 2018, por lo que, se confirma que los trabajadores en estudio presentan un nivel de estrés leve, y el rendimiento laboral presenta un nivel bueno.

### **Palabras claves:**

Estrés en el trabajo, rendimiento laboral, y oficina de seguros.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the relationship between work stress and performance in the personnel of the Insurance Office of the Microcredit Tacna, 2018. In turn, the hypothesis proposed is the inverse relationship between work stress and performance in the personnel of the Insurance Office of the Microcredit Tacna, 2018.

For which the study was carried out with a correlational design, this research is basic due to its characteristics, the survey was used as a technique and the questionnaire was used as an instrument, to determine the levels for each of the variables, we worked with a population of 36 workers that correspond to said network, therefore the sample was 100% of the population with a census sample.

After the application of the instruments, finding as a result if there is a significant and inverse relationship between work stress and performance ( $\rho=-0,443$ ) in the personnel of the Insurance Office of Microcredit Tacna, 2018, so we can indicate that the workers in the study present a level of mild stress, therefore the work performance is at a good level.

### **Keywords:**

Work stress, job performance, and insurance office.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática.

A nivel internacional, según las estadísticas más recientes se tiene que en la Revista Activa (2014), México encabeza la lista de países con mayor tasa de Estrés en el trabajo, con cerca de un 40% de empleados afectados, mientras que en Europa la tasa media es del 28%. Para hacernos una idea de la magnitud de éste problema, tan sólo en EEUU, el estrés en el trabajo ocasiona pérdidas anuales de más de 150.000 millones de dólares, debido al ausentismo laboral y la merma de las capacidades productivas de aquellos que lo sufren.

La Organización Mundial de la Salud ya define el Estrés en el trabajo como una "epidemia mundial" a la luz de los datos estadísticos, que desvelan que éste particular tipo de estrés está llamado a convertirse en la nueva epidemia del siglo XXI.

Entre las causas más comunes destacan las presiones por parte de superiores y clientes (con un 36%), seguidas de la falta de estabilidad laboral (miedo a ser despedidos), la excesiva carga de trabajo y las presiones financieras.

El estrés en el trabajo en México es un grave problema a nivel social y económico, ya que, por una parte, perjudica la salud del trabajador (aquí puede ver cuáles son sus síntomas), y por otra, disminuye la productividad de las empresas, haciéndolas menos rentables y competitivas en un mercado cada vez más globalizado, donde el capital humano se desvela como un activo clave para el éxito.

El estrés en el trabajo, según un estudio elaborado por la OIT (Organización Internacional del Trabajo), podría suponer pérdidas de entre el 0,5% y el 3,5% del PIB de los países. Si bien no existen datos estadísticos sobre las pérdidas económicas que el Estrés en el trabajo produce en México, dichas estimaciones supondrían unas pérdidas aproximadas de entre 5.000 y 40.000 millones de dólares (USD), de media unos 0,3 billones de pesos mexicanos al año.

La Revista Vida Activa (2014), que el síndrome de burnout es progresivo e íntimamente ligado al proceso del estrés emocional y laboral. Se lo conoce también como síndrome de desgaste profesional u ocupacional, síndrome del trabajador desgastado o consumido, o también como síndrome de quemarse por el trabajo.

A nivel nacional; el síndrome afecta a nivel físico y psicológico, desde un incremento de estrés hasta un problema disfuncional. El caso más severo es el 'burnout', porque se crea un patrón difícil de llevar por sí mismo, pierde recursos y desarrolla comportamientos de adaptación negativos (como las adicciones). Sin embargo, sí se puede tratar con una atención especializada.

Lo importante es la prevención. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha informado que para el 2021 la causa más importante de interferencia laboral será el estrés. De la misma manera, la depresión será la causa segunda más invalidante de nuestras labores. "Todo va de la mano. Las empresas deberían invertir en su capital humano y promover ayuda a su personal".

Según Regus en el 2012, el 33% de peruanos señaló que sus niveles de estrés han aumentado en el último año. Los factores que más influyen son el trabajo en un 61%, clientes en un 51%, y finanzas personales y clientes en un 47%.

De una muestra de 4,000 trabajadores peruanos, el 78% dijo haber sufrido alguna vez de Estrés en el trabajo, producido por el exceso de trabajo, reuniones u obligaciones propias de la función que desempeñan.

En el contexto Regional, no se tiene cifras exactas sobre la cantidad de trabajadores afectados por el Estrés en el trabajo a nivel de Moquegua y Tacna.

En el contexto actual; en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018, los trabajadores, laboran en horarios diversos para la atención a los usuarios en un alto porcentaje con alto grado de dependencia, que se encuentran en situación de grave y muy grave, quienes presentan diversos problemas de salud o riesgo, los mantiene en zozobra, con el consiguiente estrés y hasta llegar al agotamiento o síndrome de burnout.

La atención que se les brinda, es integral, por consiguiente, se hace necesario conocer cuál es la relación que existe entre desempeño de los trabajadores y el Estrés en el trabajo y viceversa.

## **1.2. Trabajos previos.**

Antecedentes a nivel Internacional, Chávez, (2008), en su tesis de posgrado "Frecuencia del síndrome de Burnout en el personal de Enfermería UCI-IAHULA, Mérida Abril Junio 2008", tesis del Doctorado en Psicología en la Universidad Los

Andes; la investigación fue del tipo aplicada y del nivel explicativo, concluye que no existió correlación entre las dimensiones del SDP y las variables sociodemográfica de estudio, existió tendencia hacia valores medios en la relación de la despersonalización con los años de servicio ANOVA  $p=0.05$ . Estadísticamente se demostró que no existía Síndrome de Burnout en la población estudiada tomando como referencia índices bajos de Agotamiento emocional y Despersonalización y elevado en Relación Personal.

Alvarez, (2015): *El Estrés en el trabajo en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*, para optar el grado de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales de la Universidad de Carabobo, cuya finalidad fue determinar la relación entre el estrés y el rendimiento laboral, esta investigación está basada en una metodología de estudio de tipo correlacional, no experimental. La población y la muestra de estudio estuvieron determinadas en forma intencional por 41 colaboradores del nivel administrativo. Donde se usaron como técnicas de recolección de datos la encuesta y la observación directa, y como instrumento se usaron los cuestionarios como test de navarra, es de Estrés en el trabajo de la OIT y de factores psicosociales. Dentro de los aportes obtenidos como conclusión tenemos que se demostró que existe una relación directa entre el estrés y rendimiento laboral, esta relación se encuentra condicionada a diversos factores externos que se presentan en la institución, y factores psicosociales, se observa una relación lineal muy alta negativa proporcional de -0,662. Por lo tanto, se recomienda poder prevenir el Estrés en el trabajo, reducir los diferentes atores que influyen en la presencia del estrés, y también poder realizar diversas actividades de recreación, de integración entre los compañeros de trabajo y también poder tener buenos procesos en los niveles gerenciales de la institución.

Florez, (2014): *Estrés en el trabajo en empresas de producción*, para optar el grado de Magister de Gerencia del Talento Humano de la universidad de Manizales, Colombia; teniéndose como objetivo analizar las relaciones entre el Estrés en el trabajo y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extra laboral en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia, se trabajó con una población de 287 trabajadores del área operativa y 56 supervisores de producción, utilizándose un cuestionario para la evaluación del estrés, el cual es diseñado para evaluar síntomas reveladores.

Antecedentes a nivel nacional:

Salas, (2010): *Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N°07*. Tesis de maestría en Administración en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, investigación de tipo aplicada, nivel explicativo, concluye que existen correlación negativa entre el Bienestar Laboral y el Síndrome de Quemado laboral (Burnout) en los docentes, notándose que los participantes con bajo nivel de bienestar tienden a presentar un Burnout más alto, mientras que los de alto nivel de bienestar laboral presentan un bajo nivel de Burnout.

Farfan, (2009): *Relación del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en docentes de Educación secundaria en Centros Educativos Estatales particulares*, tesis de maestría en Psicología Organizacional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; cuyo estudio fue de carácter no experimental, el diseño utilizado fue el descriptivo correlacional. El tipo de muestreo fue el probabilístico, el número de participantes estuvo compuesto de 367 profesores de ambos sexos de diferente grado de nivel secundario de menores de los centros educativos estatales y particulares de Lima Metropolitana, concluye que el síndrome de burnout se encuentra un 35.7% de profesores con niveles bajos; en cansancio emocional y un 34.1% con niveles altos. En despersonalización (35.1%) y realización personal (35.7%) los participantes adquieren niveles bajos respectivamente.

Castro, (2008) realizó la investigación: *El Estrés docente en los profesores de Escuela Pública 2008*, tesis de maestría en Gerencia Educativa de la Pontificia Universidad Católica del Perú; teniendo como objetivo general de la Investigación, de describir los factores que desencadenan el Estrés en el trabajo en los docentes de instituciones educativas públicas, cuya metodología empleada fue un enfoque descriptivo de investigación y un tipo exploratorio, aplicada a docentes, tiene como principales conclusiones: Las situaciones de constante conflicto entre el docentes y los directivos desencadenan en los docentes mucha preocupación y cuando estos incidentes ya son graves y constantes, pueden dar origen a serios problemas de salud tanto como físicos como mental. Los síntomas son diversos desde migrañas, tensión nerviosa, alteraciones de sueño y conductas obsesivas.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

Según Alvarez, (2015):

El estrés laboral o estrés en el trabajo 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 sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. (p.33)

Para Conde, (2009):

El Estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental. (p.56)

Por su lado, Conde, (2009), sostiene que el estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. Según la autora, el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las respuestas a estímulos no sean desadaptativas o patológicas.

También Ivancevich, Konopaske, & Matteson, (2006), define al estrés, es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y procesos psicológicos, es consecuencia de alguna acción, situación o evento externo, teniendo demandas físicas y psicológicas de las personas.

En esa óptica, entonces el estrés es un estado de tensión y presión ante situaciones exigentes que sobrepasan por encima de sus capacidades, manifestándose con síntomas psicológicos y físicas trayendo consecuencias que afectan al individuo.

El estrés no se considera en principio como una enfermedad sino como la respuesta, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos vitales. Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés; esto incluye tanto situaciones positivas como negativas.

Los primeros pasos dados sobre el conocimiento de las reacciones del organismo ante el estrés el pionero fue Hans Selye quien estableció el llamado Síndrome General de Adaptación para explicar los cambios psicofisiológicos globales originados por el estrés. Según este modelo cualquier persona expuesta a tales condiciones responde con una activación fisiológica general que varía a lo largo de tres fases:

Fase de Alarma, esta fase ocurre luego de que una persona reciba el aviso u/o amenaza. La persona se pone en aviso, donde empieza a experimentar un incremento de los latidos del corazón y la fuerte tensión en los músculos. Produciéndose así en la persona un aviso para poder contrarrestar sobre el posible peligro de activar esta enfermedad.

Fase de Resistencia, esta etapa nos indica un aviso de menor nivel debido a que se puede prolongar dicho esfuerzo por periodos de tiempo más largos, tratando de poder superar dicho aviso y/o amenaza. La persona ya empieza a presentar un carácter irritable, también se presentan cambios de humor, se presenta síntomas de insomnio, algunas diferencias en el órgano digestivo, así también presenta diversos inconvenientes en la concentración y demás síntomas físicos en las personas.

Fase de Agotamiento, esta fase se presenta cuando la persona ya agota todos los recursos y ya se pierde poco a poco el aviso. Donde la persona ya se siente vencido y deja la lucha, así también ya aparecen nuevos síntomas ya de índole depresivo, mucha fatiga, totalmente abatidos, y en algunos casos se pueden presentar enfermedades físicas graves en las personas

Se concluye el Estrés en el trabajo siempre se va a dar en un momento dado dentro de la organización ya sea a causa de los diferentes estresores predominando los estresores intraorganizacionales, debiendo crear en cada empleado de manera eficaz aspectos positivos para poder enfrentar y adaptarse a los nuevos retos, exigencias y al cambio, que al lograr las metas se sienta con la satisfacción personal y laboral.

Las dimensiones de la variable son: Agotamiento emocional, para Pérez, Saavedra, Salum, & Silva, (2012) el agotamiento de la parte emocional involucra al aspecto en que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos.



Despersonalización, para Alvarez, (2015) define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo.

García, (2014), señala que la despersonalización para protegerse el sujeto puede desarrollar un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia los demás, especialmente hacia los propios beneficiarios del propio trabajo, mostrándose distanciado, cínico, utilizando etiquetas despectivas para referirse a los demás o tratando de culparles de sus frustraciones y del descenso de compromiso laboral.

Baja realización personal, para el mismo Alvarez, (2015) determina que la baja realización personal, en el trabajo se entiende la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales.

Añez, (2011) define es una inadecuación personal profesional para ejercer el trabajo. Implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima e ideas de fracaso. Sería una dimensión relativamente independiente a las anteriores.

Dentro de los niveles de estrés se manifiesta en 3 tipos de grados:

Leve: en este nivel los síntomas son básicamente físicos como así tenemos simples dolores de cabeza, dolor de espalda, cierta contracción muscular, entre otros, etc. También suele presentarse el bajo rendimiento en el campo laboral, debido a la presencia del mal carácter, es más irritable, presencia de insomnio, síntomas de ansiedad y esto condice en serios inconvenientes de atención en sus actividades.

Moderado: en este nivel ya el trabajador suele presentar dificultades con el sueño, ya no puede concentrarse con facilidad, deficiente comunicación, alteraciones en el peso, baja su deseo sexual, se vuelve pesimista, y esto se expresa en el trabajo mediante las faltas continuas al trabajo, mayor irritabilidad, mayor consumo de sustancias como alcohol, cigarrillos, café, etc. Mayor nivel de fatiga y suele ser indiferentes a los problemas del trabajo.

Severo: ya a este nivel el trabajador presenta un nivel bajo de rendimiento bajo de autoestima, el consumo de alcohol es mayor ya no hay mucho control en el

consumo de otras sustancias, y se empiezan a manifestar mayores problemas físicos y hasta bilógicos en su cuerpo.

Ahora veamos el rendimiento laboral. Según Pedraza, Amaya, & Conde, (2000), citado por Cárdenas & Pérez, (2011), plantea que: “El rendimiento laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo”. (p. 224).

Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

El rendimiento laboral según Robbins, (2013), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles.

Chiavenato, (2007), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. (p. 241).

Al evaluar los recursos humanos de una compañía, debe disponerse 1) de datos que describan el potencial general y de promoción de todos los empleados, especialmente, de los ejecutivos clave; 2) Reclutamiento y Selección. Las clasificaciones en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo; 3) Desarrollo de Recursos Humanos. Una evaluación de desempeño debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias.

Añez, (2011), señala que el desempeño se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente.

Dimensiones de la Variable Rendimiento laboral: Dimensión Rendimiento laboral, la evaluación del desempeño es un sistema de apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo. (Larico, 2014).

Dimensión Aspecto Actitudinal, es la forma en la que un individuo se adapta de forma activa a su entorno y es la consecuencia de un proceso cognitivo, afectivo y conductual.

Dimensión Aspecto Social, significa la masa humana en conjunto regida por un contexto, motivación, cultura, clima y aspectos individuales de la agrupación. Los aspectos sociales son aquellos que están incluidos en la ciudadanía como los culturales, religiosos, deportivos, profesionales, académicos, intelectuales, electorales, etc.

#### **1.4. Formulación del problema.**

##### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018?

##### **Problemas específicos:**

¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la baja realización personal y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio.**

El presente trabajo de investigación está orientada a determinar la relación que existe entre el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018, particularmente respecto al

rendimiento laboral traducidos en iniciativa, cumplimiento, integración y responsabilidad proporcionando información concreta y precisa.

Justificación teórica, la investigación sirvió para conocer la relación que existente entre el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral, la misma que servirá de base para posteriores investigaciones similares o afines.

Justificación científica, de acuerdo al uso correcto del método científico en el proceso teórico – práctico de la Investigación científica, permitirá descubrir la verdad y la relación que existente el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral.

También se debe hacer énfasis a la justificación social, ya que las variables de estudio se midieron en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, que tácitamente pertenece a nuestra sociedad, primero se hace el diagnóstico y en función a ello se toma decisiones, ahí su importancia y trascendencia de la investigación.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Ha: Existe relación inversa y significativa entre el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

Ho: No existe relación inversa y significativa entre el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

### **Hipótesis específicas:**

Existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

Existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

Existe relación inversa y significativa entre la baja realización personal y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de

Chenchen, 2018.

## **1.7. Objetivo.**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chen Chen, 2018.

### **Objetivos específicos:**

Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chen Chen, 2018.

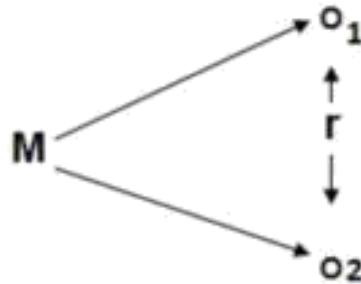
Determinar la relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chen Chen, 2018.

Determinar la relación entre la baja realización personal y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de la Investigación

Para el presente estudio se seleccionó el diseño correlacional. Su esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O1 =Variable 1: Estrés en el trabajo

O2 =Variable 2: rendimiento laboral

r= Relación entre ambas variables

### 2.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés en el trabajo. Es un estado de tensión y presión ante situaciones exigentes que sobrepasan por encima de sus capacidades manifestadas con síntomas psicológicos y físicos trayendo consecuencias que afectan al individuo.

Variable 2: Rendimiento laboral. El rendimiento laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

### Operacionalización de Variable 1: Estrés en el trabajo

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Estrés en el trabajo	Respuesta al Estrés en el trabajo crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. (Comin, De la Fuente, & Garcia, 2012)	Desde un enfoque psicosocial ha sido conceptualizado como un síndrome de baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional. Se expresa en un agotamiento de los recursos emocionales para afrontar las demandas propias de la actividad laboral, intentos de afrontamiento no adaptativo en forma de distanciamiento afectivo o despersonalización y la disminución de la realización personal en el trabajo.	1.1. Agotamiento o Emocional  1.2. Despersonalización  1.3. Baja realización Personal	1.1.1. Siente agotamiento emocional por labor realizada. 1.1.2 Siente cansancio al final de la jornada de trabajo 1.1.3 Siente fatiga cuando me levanto por la mañana para ir a trabajar 1.1.4 Trabajar significa mucho esfuerzo 1.1.5 Siente desgaste al trabajar 1.1.6 Siente frustración en mi trabajo 1.1.7 El trabajo que realiza es demasiado 1.1.8 El trabajo directo con personas le produce estrés 1.1.9 Esta acabado 1.2.1.El trato con algunos residentes, es como si fueran objetos impersonales. 1.2.2.La labor que ejerce le ha vuelto insensible 1.2.3.Preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente 1.2.4.No le preocupa lo que le ocurre a los residentes. 1.2.5.Siente que los residentes le culpan por alguno de sus problemas. 1.3.1Comprende fácilmente como se sienten los residentes. 1.3.2. Trata muy eficazmente los problemas de los residentes. 1.3.3 Cree que influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas. 1.3.4 Se siento muy activo. 1.3.5 Crea fácilmente una atmósfera relajada con los residentes. 1.3.6 Se siente estimulado después de trabajar con los residentes. 1.3.7 Consigue muchas cosas útiles en su trabajo. 1.3.8 Trata los problemas emocionales con mucha calma.	Escala de medición: Ordinal.

Fuente: Elaborado por la autora

### Operacionalización de Variable Rendimiento laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2 Rendimiento laboral	<p>Es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un periodo de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. Palaci (2010).</p>	<p>El rendimiento laboral se realiza a través de la evaluación que es un sistema de apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo, considerando el aspecto actitudinal y social.</p>	<p>2.1. Desempeño personal</p> <p>2.2. Aspecto Actitudinal.</p> <p>2.3. Aspecto Social.</p>	<p>2.1.1. Demuestra habilidades en el trabajo</p> <p>2.1.2 Programa el horario de trabajo</p> <p>2.1.3. Trabaja con sinceridad, esmero y eficazmente</p> <p>2.1.4. Demuestra calidad en el cumplimiento de sus tareas</p> <p>2.1.5. Utiliza adecuadamente los equipos, maquinarias y herramientas</p> <p>2.1.6. Identifica los objetivos de la institución</p> <p>2.1.7. Demuestra iniciativas coherentes</p> <p>2.1.8. Plantea soluciones sensatas a problemas presentados</p> <p>2.1.9. Es competente para el puesto de trabajo</p> <p>2.1.10. Habilidad para trabajar bajo presión</p> <p>2.2.1 Cooperera en la conservación y mantenimiento de los equipos.</p> <p>2.2.2 Demuestra colaboración en trabajos adicionales a los propios de la unidad.</p> <p>2.2.3 Demuestra disciplina en la ejecución de tareas.</p> <p>2.2.4 Demuestra interés por aprender cosas nuevas.</p> <p>2.2.4 Posee capacidad de integración a trabajar en equipo.</p> <p>2.3.1. Se comunica con fluidez y rapidez.</p> <p>2.3.2. Participa activamente en las actividades deportivas, sociales y/o culturales de la entidad</p> <p>2.3.3 Demuestra cortesía y buen trato a los demás</p> <p>2.3.4. Realiza tareas en beneficio de sus compañeros, es solidario.</p> <p>2.3.5. Demuestra tener desprendimiento por enseñar a los compañeros de trabajo.</p>	Escala de medición: Ordinal.

Fuente: Elaboración propia.



### **2.3. Población y muestra**

Población. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) "Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 174).

La población se constituye por 36 trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

Muestra: Para Hernández et al. (2010)."Sub grupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de la población." (p. 173).

Para este caso la muestra es igual a la población, considerando que la población en estudio es reducida.

Muestreo: El Muestreo es la técnica para la selección de una muestra a partir de una población. (Vara, 2010, p.210). El muestreo es censal ya que el 100% de la población forma parte del estudio.

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

La técnica empleada es la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Chen Chen, 2018.

Instrumentos: Para el presente trabajo de investigación se utiliza como instrumentos el cuestionario, cuyos datos fueron tomados del personal que labora en la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018, estos instrumentos nos van a permitir medir y evaluar aspectos que se encuentran muy relacionados al estrés que consta de 2 dimensiones y 22 ítems.

#### **Validez y confiabilidad**

La validez del instrumento encuesta se ha determinado mediante la técnica de la matriz lógica para juicio de 3 expertos por variable, comprobando la coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores, ítems y escala de evaluación.

Grado académico	Mención	Nombre y apellidos
Doctor	Administración	Dulio Oseda Gago
Doctora	Administración	Ruth Katherine Mendivel Geronimo
Magister	Gestión Pública	Jorge Torres Núñez

Confiabilidad, Hernández et al. (2010) Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (p. 200).

La confiabilidad de los instrumentos sobre Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral, se determinará mediante el “Alfa de Cronbach”.

En el Estrés en el trabajo se tiene 0,982 y en el de rendimiento laboral 0,878; en ambos casos la confiabilidad es excelente y procede su aplicación inmediatamente.

## **2.5. Método de análisis de datos**

Se utiliza el SPSS v.25 y Ms Excel 2016 para calcular los siguientes estadígrafos:

Las tablas de distribución de frecuencias y sus respectivas figuras estadísticas.

La rho de Spearman (para medir la correlacion) y la prueba t de Student (para medir la significatividad de la prueba).

## **2.6. Aspectos éticos**

Se tuvo la autorización de las autoridades de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, y los instrumentos se aplicaron de manera anónima.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**  
**Nivel de Estrés en el trabajo**

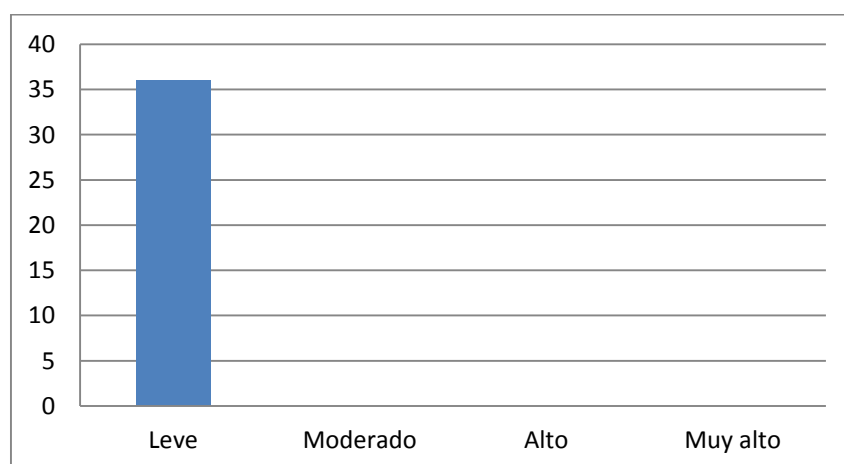
<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Leve	36	100
Moderado	0	0
Alto	0	0
Muy alto	0	0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del instrumento de Estrés en el trabajo

#### **Interpretación:**

Según la Tabla y la Figura 01, se puede apreciar que los niveles de la variable Estrés en el trabajo de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, el 100%, de la muestra en estudio, manifiestan tener un estrés leve. En los demás niveles no se tuvo ningún caso, lo que indica que los trabajadores estarían cumpliendo de forma adecuada con sus labores y/o funciones asignadas, mostrando así un buen rendimiento laboral.

**Figura 1**  
**Nivel de Estrés en el trabajo**



Fuente: Tabla 01

**Tabla 2:**  
**Dimensión Agotamiento emocional**

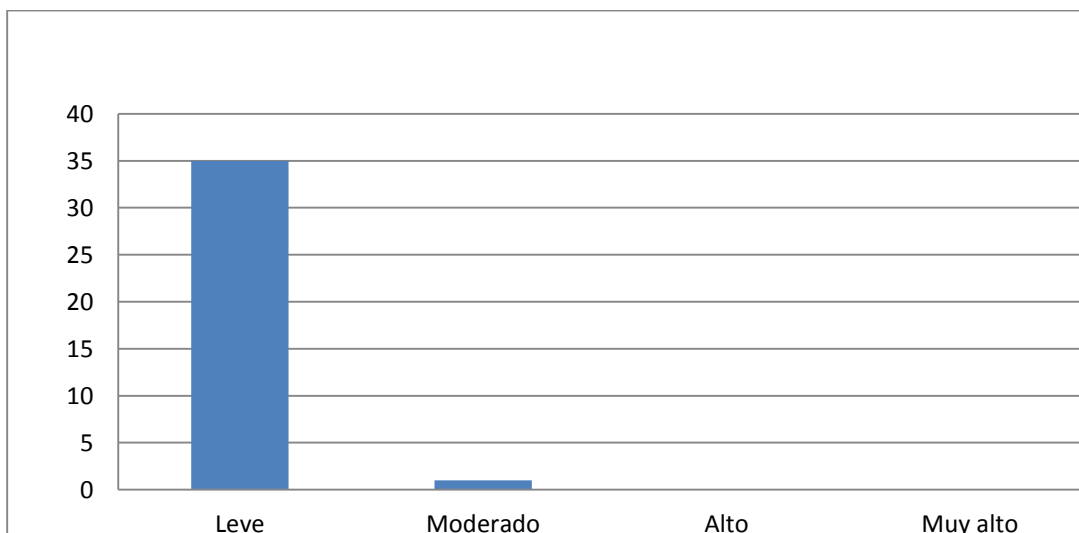
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Leve	35	97
Moderado	1	3
Alto	0	0
Muy alto	0	0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del instrumento de Estrés en el trabajo

**Interpretación:**

Según la Tabla y Figura 2, se puede apreciar que los niveles de la dimensión denominado agotamiento emocional de la variable estrés en el trabajo, de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, el 97%, de la muestra en estudio, manifiestan tener un agotamiento leve, luego el 3% manifiesta tener un nivel moderado. En los demás niveles no se tuvo ningún caso, lo que indica que los trabadores estarían cumpliendo de forma adecuada con sus labores y/o funciones asignadas, mostrando así un buen equilibrio emocional.

**Figura 2:**  
**Niveles de la Dimensión Agotamiento emocional**



Fuente: Tabla 2

**Tabla 3:**  
**Dimensión Despersonalización**

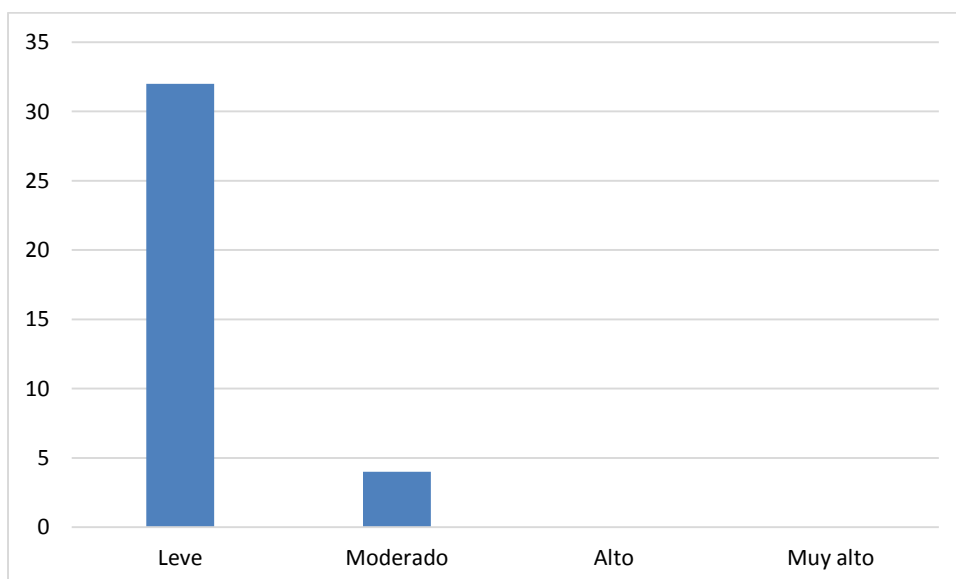
<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Leve	32	89
Moderado	4	11
Alto	0	0
Muy alto	0	0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del instrumento de Estrés en el trabajo

**Interpretación:**

Según la Tabla y Figura 3, se puede apreciar que los niveles de la dimensión denominado despersonalización de la variable estrés en el trabajo, de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, el 89%, de la muestra en estudio, manifiestan tener una despersonalización leve, luego el 11% manifiestan tener un nivel moderado. En los demás niveles no se tuvo ningún caso, lo que indica que los trabajadores estarían cumpliendo de forma adecuada con sus labores y/o funciones asignadas, mostrando así un buen equilibrio emocional.

**Figura 3:**  
**Niveles de despersonalización**



Fuente: Tabla 3

**Tabla 4:**  
**Dimensión Baja realización personal**

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Leve	33	92
Moderado	3	8
Alto	0	0
Muy alto	0	0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

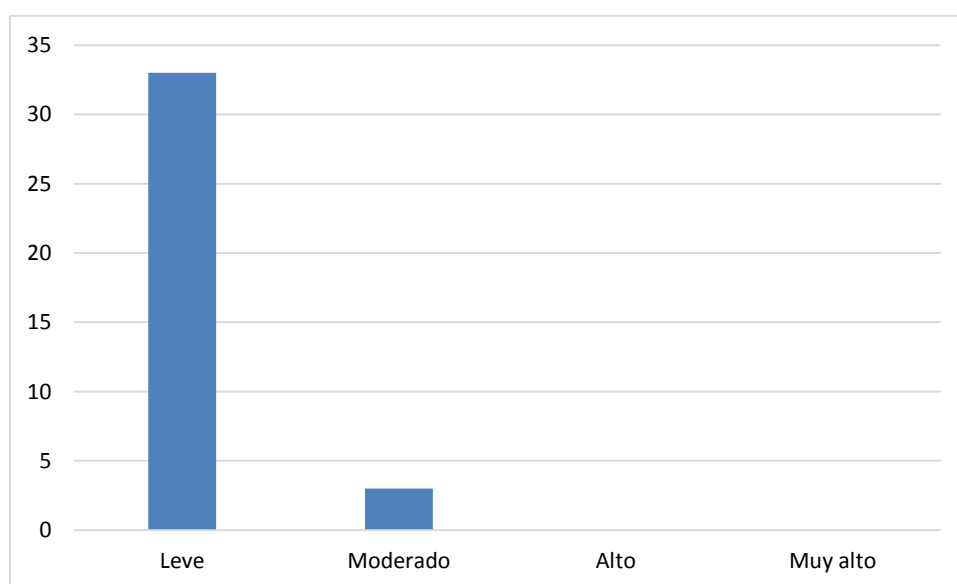
Fuente: Aplicación del instrumento de Estrés en el trabajo

**Interpretación:**

Según la Tabla y Figura 4, se puede apreciar que los niveles de la dimensión denominado baja realización personal de la variable estrés en el trabajo, de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Chen Chen, el 92%, de la muestra en estudio, manifiestan tener una baja realización personal leve, luego el 8% manifiestan tener un nivel moderado. En los demás niveles no se tuvo ningún caso, lo que indica que los trabadores estarían cumpliendo de forma adecuada con sus labores y/o funciones asignadas, mostrando así un buen equilibrio emocional también en esta tercera dimensión.

**Figura 4**

**Niveles de la baja realización personal**



Fuente: Tabla 4

**Tabla 5: Rendimiento laboral**

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	0	0
Medio	0	0
Bueno	0	0
Muy bueno	36	100
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

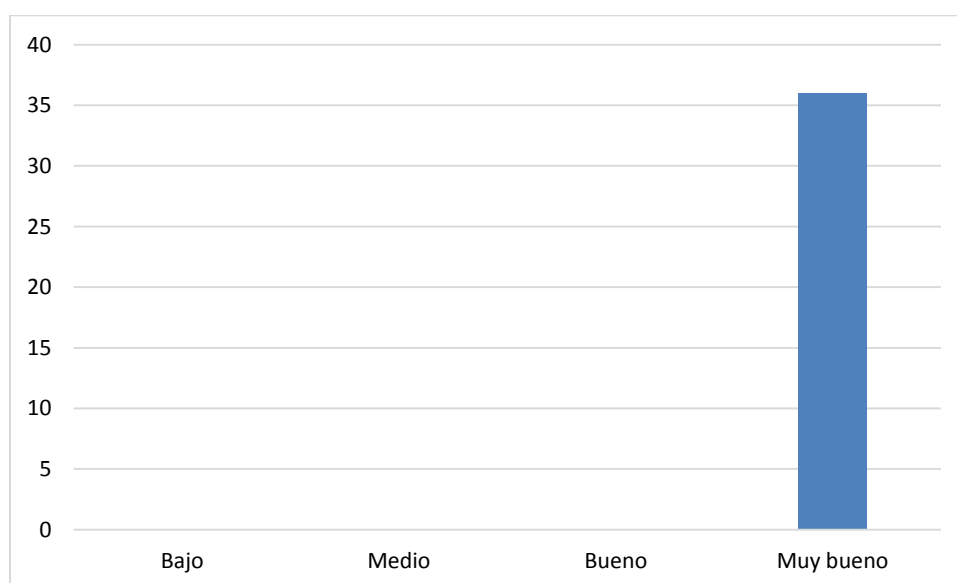
Fuente: Aplicación del instrumento rendimiento laboral

**Interpretación:**

Según la Tabla y Figura 5, se puede apreciar que los niveles de la variable rendimiento laboral, de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Chen chen, el 100%, de la muestra en estudio, manifiestan tener muy buen rendimiento laboral. En los demás niveles no se tuvo ninguna respuesta, lo que indica que los trabadores estarían cumpliendo su labor como debe ser.

**Figura 5:**

**Rendimiento laboral**



Fuente: Tabla 5

**Tabla 6**  
**Dimensión 1 Desempeño personal**

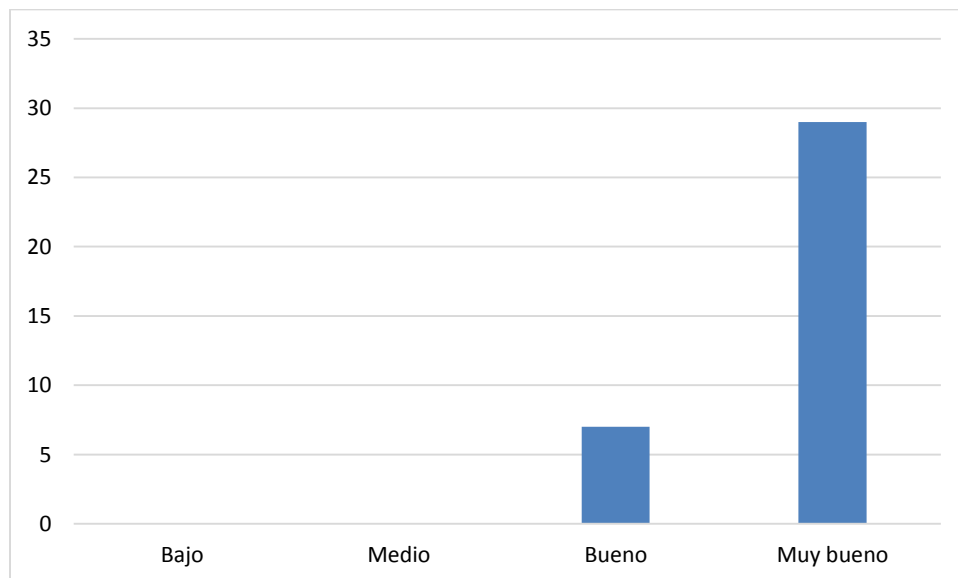
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	0	0
Bueno	7	19
Muy bueno	29	81
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicación del instrumento de rendimiento laboral

**Interpretación:**

Según la Tabla y Figura 6, se puede apreciar que los niveles de la dimensión denominando desempeño personal de la variable rendimiento laboral, de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Chen chen, el 81%, de la muestra en estudio, manifiestan tener muy buen desempeño personal, luego el 19% manifiestan tener un buen desempeño personal. En los demás niveles no se tuvo ninguna respuesta, lo que indica que los trabadores estarían cumpliendo su labor como debe ser.

**Figura 6**  
**Nivel de Desempeño personal**



Fuente: Tabla 6



**Tabla 7**  
**Dimensión Aspecto actitudinal**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	0	0
Bueno	22	61
Muy bueno	14	39
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

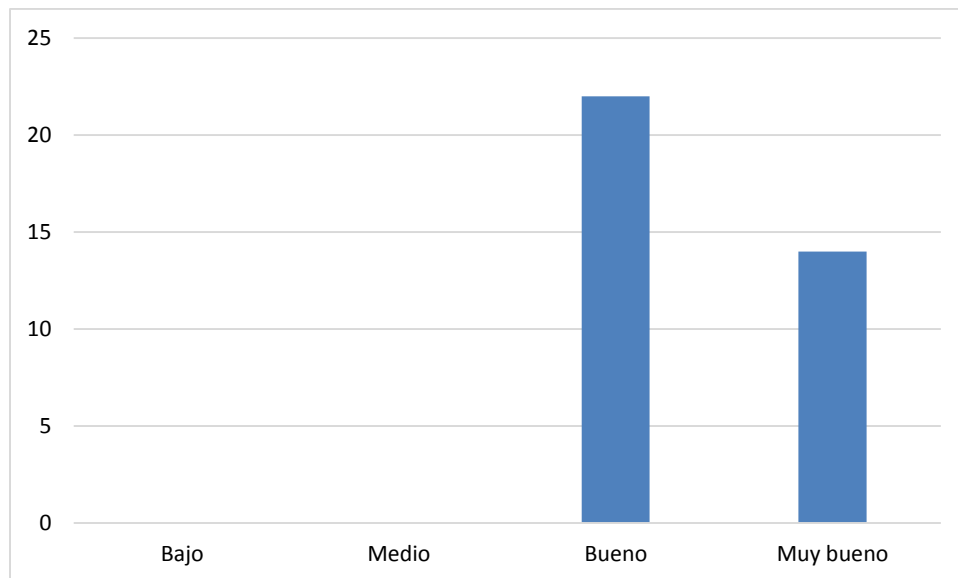
Fuente: Aplicación del instrumento de rendimiento laboral

**Interpretación:**

Según la Tabla y Figura 7, se puede apreciar que los niveles de la dimensión denominado desempeño actitudinal y variable rendimiento laboral, de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, el 61%, de la muestra en estudio, manifiestan tener muy buen desempeño actitudinal, luego el 39% manifiestan tener una muy buena actitud. En la restante opción no se tuvo ninguna respuesta, lo que indica que los trabadores estarían cumpliendo su labor como debe ser en el aspecto actitudinal.

**Figura 7**

**Nivel del Aspecto actitudinal**



Fuente: Tabla N° 10

**Tabla 8**  
**Dimensión Aspecto social**

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	0	0
Medio	0	0
Bueno	7	19
Muy bueno	29	81
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

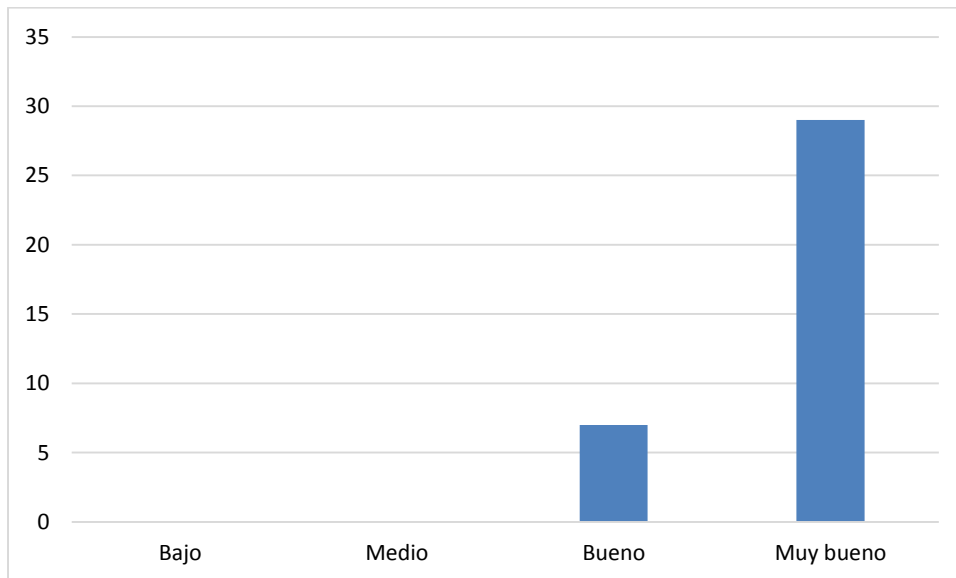
Fuente: Aplicación del instrumento de rendimiento laboral

**Interpretación:**

Según la Tabla y Figura 8, se puede apreciar que los niveles de la dimensión denominado desempeño social y variable rendimiento laboral, de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, el 81%, de la muestra en estudio, manifiestan tener muy buen desempeño social, luego el 19% manifiestan tener una muy buena actitud social.

**Figura 8:**

**Nivel de Aspecto social**



Fuente: Tabla 8

## Contrastación de hipótesis

Teniendo como referencia a Hernandez, Fernández y Baptista, (2010, p.453) se tiene la siguiente equivalencia (p.453):

+	Correlación negativa perfecta: -1
	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
	No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
	Correlación positiva perfecta: +1

Hipótesis General

### Planteamiento de hipótesis General

**Hipótesis nula:**  $H_0$ : No existe relación inversa y significativa entre el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

**Hipótesis alterna:**  $H_1$ : Existe relación inversa y significativa entre el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

**Tabla 9**  
**Coefficiente de correlación hipótesis general**

			Estrés en el trabajo	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Estrés en el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	-,443**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	36	36
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	-,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	36	36

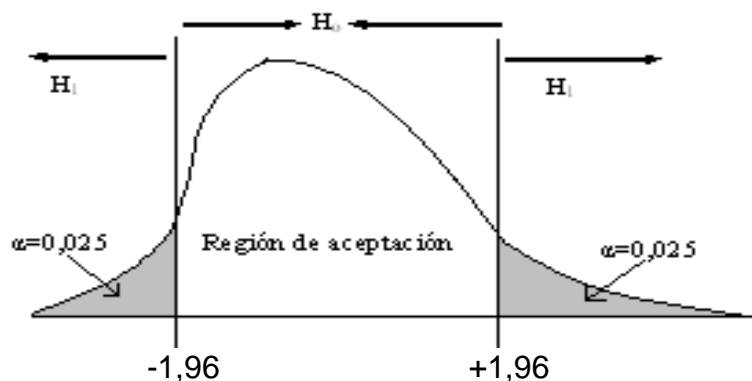
\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

## Nivel de significancia o riesgo

$$\alpha=0,05.$$

$$gl = 36-2 = 34$$

$$\text{Valor crítico} = 1,96$$



## Cálculo del estadístico de prueba

$$N = 36$$

$$\text{rho} = -0,443$$

**Conclusión estadística:** Se concluye que existe relación inversa débil y significativa entre el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

## Hipótesis específicas

### Planteamiento de la Hipótesis específica 1:

**Hipótesis nula:**  $H_0$  No existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

**Hipótesis alterna:**  $H_1$ : Existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

**Tabla 10**

**Coefficiente de correlación hipótesis específica 1**

			Agotamiento emocional	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,162*
		Sig. (bilateral)	.	,602
		N	36	36
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	-,162*	1,000
		Sig. (bilateral)	,602	.
		N	36	36

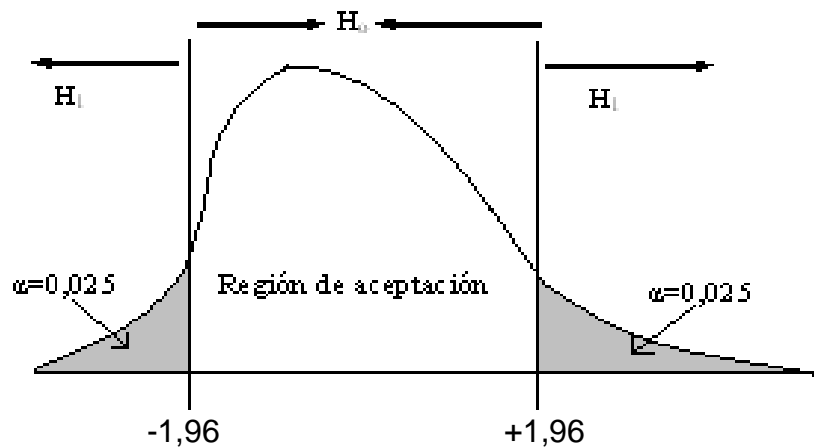
\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Nivel de significancia o riesgo**

$\alpha=0,05$ .

$gl = 36-2 = 34$

Valor crítico = 1,96



**Cálculo del estadístico de prueba**

$N = 36$

$\rho = -0,162$

$$tc = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$tc = -0,96$

### Conclusión estadística:

Se concluye que no existe relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

### Planteamiento de la Hipótesis específica 2:

**Hipótesis nula:**  $H_0$ : No existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chen Chen, 2018.

**Hipótesis alterna:**  $H_1$ : existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

**Tabla 11: Coeficiente de correlación hipótesis específica 2**

			Despersonalización	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Estrés en el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	-,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Cumplimiento	Coeficiente de correlación	-,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

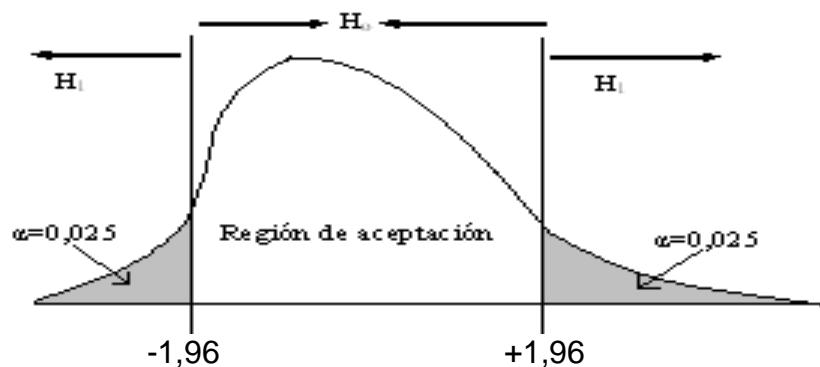
Y puesto que la “rho” de Spearman es -0,768, éste indica que existe relación negativa media y el rendimiento laboral. Ahora veamos la contrastación de hipótesis específica 2.

### Nivel de significancia o riesgo

$$\alpha=0,05.$$

$$gl = 36-2 = 34$$

$$\text{Valor crítico} = 1,96$$



### Cálculo del estadístico de prueba

$$N = 36$$

$$rho = -0,768$$

$$tc = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$tc = -6,99$$

### Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación indirecta media entre la despersonalización y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

### Planteamiento de la Hipótesis específica 3:

**Hipótesis nula:** H<sub>0</sub>: No existe relación inversa y significativa entre la baja realización personal y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

**Hipótesis alterna:** H<sub>1</sub>: Existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

**Tabla 12: Coeficiente de correlación hipótesis específica 3**

			Baja realización personal	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Baja realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,866**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	-,866**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

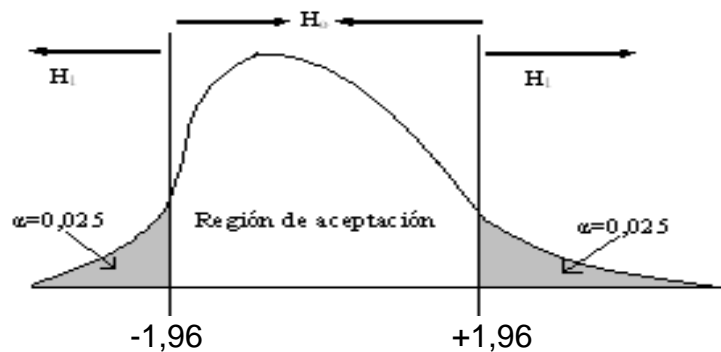
Y puesto que la “rho” de Spearman es -0,866, éste es considerado como correlación negativa media. Ahora veamos la contrastación de hipótesis específica 3.

### Nivel de significancia o riesgo

$$\alpha=0,05.$$

$$gl = 36-2 = 34$$

$$\text{Valor crítico} = 1,96$$



### Cálculo del estadístico de prueba

$$N = 36$$

$$\rho = -0,866$$

$$tc = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$tc = -10,01$$

### Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación negativa media y significativa entre la baja realización personal y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.



#### IV. DISCUSIÓN

En primer lugar, para conocer cómo se hizo la medición del cuestionario aplicado a la muestra especificada, se ha utilizado la escala Tipo Likert, que es una de las más utilizadas según Alvarez, (2015) en otros términos, las que se tiene que pronunciar el individuo, que generalmente va de lo favorable a lo desfavorable.

Sin duda alguna el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) es el instrumento más utilizado a nivel mundial para medir los tres aspectos más característicos del Estrés en el trabajo (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal).

El método para la medición de actitudes desarrollado por Likert, brinda una metodología que puede ser fácilmente aplicada, ayudando a recolectar información necesaria para trabajos de investigación a nivel descriptivo y también exploratorio.

Asimismo, de las tablas y figuras visualizados según los hallazgos conseguidos en el presente estudio de investigación referente a la hipótesis general se concluyen con un nivel de significancia del 5% ( $p$  valor-0,003) que el estrés en el trabajo tiene una relación indirecta media fuerte con el rendimiento laboral.

Por tanto, resulta importante poner mayor énfasis en el manejo del Estrés en el trabajo puesto que es muy importante para un satisfactorio y buen rendimiento laboral. Lo cual es reforzada por Chiavenato, (2007) cuando menciona que el estrés en el trabajo influye decididamente en quien dirige, administra una organización, que en este trabajo de investigación es la acción desarrollada por los trabajadores de la red.

Los niveles de estrés en el trabajo observados indican que este concepto el cual está vigente desde hace ya más de un par de décadas, está cobrando en los últimos años mayor importancia en nuestro ámbito, tanto en la vida laboral y profesional, esto también se está viendo reflejado en el sector salud.

Según las estadísticas más recientes, México encabeza la lista de países con mayor tasa de Estrés en el trabajo, con cerca de un 40% de empleados afectados, mientras que en Europa la tasa media es del 28%. Para hacernos una idea de la magnitud de éste problema, tan sólo en EEUU, el estrés en el trabajo ocasiona pérdidas anuales de más de 150.000 millones de dólares, debido al ausentismo laboral y la merma de las capacidades productivas de aquellos que lo sufren.

Las dimensiones consideradas en el síndrome de Burnout como es el agotamiento emocional las cuales tienen mucho que ver con nuestro yo interior y la relación que tengamos con los demás para lograr objetivos personales y sociales.

El agotamiento emocional es un tema de innegable actualidad y de vital trascendencia y brinda a las organizaciones una nueva comprensión de lo que verdaderamente importa a la hora de trabajar y desarrolla dieciocho componentes para dar a conocer el nivel de estrés que tenemos.

También se ha podido evidenciar que en la variable Rendimiento laboral los niveles se dan de bueno a muy bueno, de los 36 trabajadores a quienes se aplicó el cuestionario, de lo cual podemos deducir que de acuerdo al síndrome de burnout que se tenga será el rendimiento, la gestión y cumplimiento de funciones de forma eficiente para el logro de objetivos y metas comunes.

La primera hipótesis específica: Existe una relación indirecta y significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral, en consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna (Ha) y se acepta la hipótesis nula (Ho). Nuestra primera hipótesis específica sustentada por Garretón, (2013), en su relación entre el agotamiento emocional y el desempleo laboral, considera que los resultados del agotamiento emocional no se relaciona con el rendimiento laboral en las siguientes dimensiones: autoconocimiento, autorregulación y automotivación, de la presente investigación. De seguro porque el ámbito de la población y muestra era organizaciones de alta vulnerabilidad social, como es el caso de Chile.

Por otra parte, en muchos casos los médicos y profesionales de enfermería sufren un "choque con la realidad" para el que su formación teórica no les ha preparado. Esto produce un desequilibrio entre la situación real a la que deben hacer frente.

Determinadas variables del entorno, sobre todo en el ámbito hospitalario, pueden provocar un gran nivel de estrés en estos profesionales. Factores como la sobrecarga laboral, la presencia de ruidos molestos o el hacinamiento propio de algunos centros sanitarios son buenos ejemplos de ello.

Uno de los aspectos clave del Estrés en el trabajo en médicos y enfermeros es el hecho de tener que tratar con un gran número de pacientes a lo largo de la jornada. Estos pacientes por lo general se encuentran de mal humor debido a factores que escapan del control del personal sanitario, como por ejemplo largos de tiempos de espera. Tratar con gente irritable y malhumorada, que paga su frustración con el profesional acaba generando un "efecto contagio" en el propio trabajador.

Por último, no podemos olvidar que estos profesionales se encuentran expuestos de modo continuo al sufrimiento y al dolor ajeno, por lo que están sometidos a una enorme presión emocional. Además, en muchas ocasiones la vida de otra persona depende de sus decisiones y sus acciones lo que supone una fuente de presión difícilmente igualable.

Asimismo, en la investigación de Farfan, (2009) sostiene que los puntajes más elevados se encuentran en la dimensión cansancio emocional y la despersonalización y los puntajes más bajos en realización personal; lo que significa que hay un mayor número de trabajadores con burnout en las instituciones estatales que en las particulares; por lo que las hipótesis respectivas quedan aceptadas.

Respecto a la hipótesis específica 2, referido a si existe una relación directa y significativa entre la despersonalización y el rendimiento laboral, en consecuencia, como menciona Fernandez, (1994) en su tesis: la cuestión es despersonalizar al individuo con la finalidad de mejorar su rendimiento es más objetivo que subjetivo. Los profesionales que en su gran mayoría no padecen de estrés, por lo tanto, su rendimiento laboral es también bueno, por eso existe una relación directa y positiva media. O sea, el trabajador de la muestra de estudio se ha acostumbrado trabajar bajo presión.

Por otro lado, la despersonalización como desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, así como un incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral.

Este aislamiento se traduce en comportamientos como absentismo laboral, la resistencia a enfrentarse con otros individuos o a atender al público. En su actitud emocional se vuelve fría, distante y despectiva. Crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás y eso precisamente es lo hallado en los trabajadores de la red.

Respecto a la hipótesis específica 03: Existe una relación directa y significativa, entre la baja realización personal y el rendimiento laboral, en consecuencia como menciona Viejo & Gonzales, (2013) en su tesis: Aquí se incorpora el tema de la baja realización personal, disponibles o no, con vistas a su obtención, distribución, articulación y optimización para la consecución de la gestión. Es decir, cuanto más alto es su realización personal, entonces mejor será su rendimiento laboral.

A lo que al tomar decisiones sobre estos aspectos tienen que ser en beneficio del bienestar común y según Calleja, (2013) tras analizar la realización personal, en cada uno de los ámbitos estudiados, ha facilitado ideas sobre la gestión, apoyando el modelo propuesto en este trabajo puesto que esto impulsa, dirige, coordina cada una de las medidas aplicadas en los distintos ámbitos de trabajo planificando las intervenciones así como la gestión de los recursos que faciliten la puesta en práctica.

De igual manera sostiene Guzmán, (2013) sobre los factores como el uso del tiempo y de los recursos, las expectativas y el compromiso con los objetivos y resultados, la pertinencia de los contenidos que se ofrecen, el respeto a la diversidad y las formas de gestión de cada quien.

La baja realización personal o logro que se caracteriza fundamentalmente por una dolorosa desilusión a la hora de valorar su propio trabajo, imposibilitando que consiga dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales, con sentimientos de fracaso y baja autoestima. La autoevaluación negativa afecta a las relaciones con los compañeros con los que le es imposible interactuar con, su productividad baja y surge crisis ante imposibilidad de soportar la presión.

Se ha determinado fehacientemente en la hipótesis general que dice: Existe una relación indirecta débil y significativa entre el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral ( $\rho=-0,443$ ) en los trabajadores de la red, es significativo y como medidas de prevención y paliativas de las consecuencias nocivas del Estrés en el trabajo habría que tener en cuenta las siguientes sugerencias: aumentar las plantillas en todas las categorías laborales; que los trabajadores del sector público practiquen técnicas de relajación psicofísicas en su tiempo libre; eliminar o reducir el consumo de café, tabaco y alcohol; y, por último, fomentar el compañerismo y evitar las críticas y los enfrentamientos internos. Todas estas medidas de salud laboral son beneficiosas para la calidad de vida del trabajador y para una mejor atención al enfermo.

Los resultados coinciden con los aportes de Farfan, (2009), en su tesis: Relación del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en docentes de Educación secundaria en Centros Educativos Estatales particulares, donde concluye que el síndrome de burnout se encuentra un 35.7% de trabajadores con niveles bajos; en cansancio emocional y un 34.1% con niveles altos. En despersonalización (35.1%) y realización personal (35.7%) los participantes adquieren niveles bajos respectivamente.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Se ha determinado que existe relación inversa débil entre el estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en la Municipalidad del Centro Poblado de Chen Chen 2018, con un coeficiente de Rho de Spearman = -0,443; un valor  $p = 0,003$ ; es decir a mayor estrés en el trabajo menos rendimiento laboral y viceversa.

**SEGUNDO:** No existe relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en la Municipalidad del Centro Poblado de Chen Chen 2018, con un coeficiente de Rho de Spearman = -0,162; un valor  $p = 0,602$ ; es decir el agotamiento emocional no tiene nada que ver con el rendimiento laboral y viceversa.

**TERCERO:** En esta tesis se determinó como conclusión general que existe relación negativa entre la despersonalización y el rendimiento laboral en la Municipalidad del Centro Poblado de Chen Chen 2018, con un coeficiente de Rho de Spearman = -0,768; un valor  $p = 0,000$ ; es decir a mayor despersonalización menor rendimiento laboral y viceversa.

**CUARTO:** En esta tesis se determinó como conclusión general que existe relación negativa entre la baja realización personal y el rendimiento laboral en la Municipalidad del Centro Poblado de Chen Chen 2018, con un coeficiente de Rho de Spearman = -0,866; un valor  $p = 0,000$ ; es decir a mayor realización personal menor rendimiento laboral existirá y viceversa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**PRIMERO:** A las autoridades de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen 2018, por lo que se recomienda que se mantenga estos indicadores para seguir con este buen rendimiento laboral y con la tendencia a mejorar a un más de tal manera que podamos lograr un 100% de éxito en la gestión.

**SEGUNDO:** A los funcionarios de la Municipalidad del Centro Poblado de Chen Chen 2018 se recomienda seguir generando un clima de confianza donde permita a los trabajadores a continuar con la buena iniciativa de los mismos, principalmente en la toma de decisiones que contribuyan a mejorar las condiciones.

**TERCERO:** A los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Chen Chen 2018 se recomienda seguir trabajando eficientemente logrando con el cumplimiento de las diferentes labores asignadas con mucha seriedad y compromiso.

**CUARTO:** A los funcionarios de la Municipalidad del Centro Poblado de Chen Chen 2018, se recomienda seguir manteniendo y mejorando la integración entre todos los trabajadores de dicha oficina, a través de diversas estrategias, logrando así tener un clima adecuado para el trabajo y el buen rendimiento laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, L. M. (2007). *Habilidades sociales en la formación profesional del docente*. Lima: Ed. San Marcos.
- Alvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. Venezuela.
- Añez, J. (2011). Plan de orientación dirigido a los docentes para incrementar la práctica de los valores establecidos en el diseño curricular nacional (tesis de pregrado). Universidad nacional del Callao, Lima, Perú.
- Beleño, R., & Ucros, M. (2014). *Factores de riesgos psicológicos y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014*. Colombia.
- Calleja, J. (2013). incidencia de los valores éticos cultivados en el hogar a nivel de los adolescentes en el comportamiento social en su comunidad (tesis de maestría). Universidad de Zaragoza, Aragón, España.
- Carbajal, R. R. (2011). *Los procesos*. España. Madrid: Paraninfo.
- Cárdenas, V., & Pérez, M. (2011). *Habilidades sociales y habilidades sociales docente*. Iztapalapa: Ed. Pirámide.
- Carvo, O. (2013). *Influencia del estrés en la ocurrencia de accidentes asociados a los actos sub estándares en la CIA. Minera Raura S.A. año 2010*. Lima - Perú.
- Castro, W. (2008). *El Estrés docente en los profesores de Escuela Pública 2008*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cavallo, V. (1988). *Teoría, evaluación y entrenamiento de habilidades sociales*. Granada: Promo libro.
- Chávez, A. (2008). *Frecuencia del síndrome de Burnout en el personal de Enfermería UCI-IAHULA, Mérida Abril Junio 2008*. Mérida: Universidad Los Andes.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Comin, E., De la Fuente, I., & García, A. (2012). *El estrés y el riesgo para la salud*. España.



- Conde, M. (2009). *Vivir sano*. Lima: Peru: San Marcos.
- Congreso de la República. (28 de 07 de 2005). Nueva Ley General de Educación. *Ley general de educación N° 28044, 1ra*, 1 - 259. (G. Huaracha Quispe, Ed.) Lima, Perú: Magister - EDIMAC.
- Congreso Pedagógico Nacional. (2011). *"Marco de Buen Desempeño Docente. Documento para la discusión"*. Lima.
- Díaz, A., Gonzales, S., Ortega, M., & Bradieth, P. (2011). *Representaciones sociales, liderazgo y clima organizacional en directivos y docentes de establecimientos municipales subvencionados y particulares de la ciudad de Temuco 05 de marzo del 2011*. Temuco. Obtenido de 50 <http://site.ebrary.com/lib/bibliosilsp/docDetail.action?docID=10311602&p00=%22habilidades%20sociales%22%20tesis>
- Farfan, H. (2009). *Relación del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en docentes de Educación secundaria en Centros Educativos Estatales particulares*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Fernández, J. (2010). *Matriz de competencia del docente de educación Básica*. Caracas: Universidad Abierta de Caracas..
- Fernandez, R. (1994). *Evaluación conductual, un enfoque para el cambio en psicología clínica y de la salud*. Madrid: Ed. Pirámide.
- Florez, C. (2014). *Estres laboral en algunas empresas de producción*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Freire, P. (2004). *Pedagogía de la autonomía*. Sao Paulo: Paz e Terra S.A.
- García, A. (2014). *Formación de valores éticos y morales en los adolescentes del quinto de secundaria de la institución educativa Santa rosa de Lima*"(tesis de pregrado). Universidad de Lima, Lima, Perú.
- Garretón, P. (2013). *Estado de la convivencia escolar, conflictividad y su forma de abordarla en establecimientos educacionales de alta vulnerabilidad social de la provincia de concepción, Chile,(tesis doctoral)*. Córdoba, Chile: Universidad de Córdoba.
- Gerald, G. (2007). *El descubrimiento del estrés por Hans Selye*. Morelos - Mexico.

- Gobierno Regional Moquegua, D. R. (2009). *Proyecto Educativo Regional 2009 - 2021*. Moquegua, Perú. Recuperado el 23 de Junio de 2016
- Gonzales, M. (2010). Practicando el respeto para una mejor convivencia en el aula ( tesis de pregrado). Universidad Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Guzmán, E. (2013). *La convivencia escolar: Una mirada desde la diversidad cultural (tesis de maestría)*. Manizales, Colombia: Universidad de Manizales.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Ivancevich, E. (2006). *Comportamiento organizacional*.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. España: McGraw-Hill.
- Lacunza, A. (2005). *Las habilidades sociales como recurso para el desarrollo de fortalezas en la infancia*. Tucumán: Psicología cultura y sociedad.
- Larico, R. (2014). *Factores motivadores y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Roman – Juliaca 2014*. Juliaca - Peru.
- León, J. (2002). *Psicología social de la salud: fundamentos teóricos y metodológicos*. Sevilla: Ed. Madrid.
- Llanos, C. (2006). *Efectos de un programa de enseñanza en habilidades sociales*. Ed. Granada: Universidad de Granada.
- Martinez, V. (2012). *La educación para la empatía desde la filosofía para la resolución de problemas*. Castellón: Bancaja.
- Mayuri, J. (2006). *Capacitación empresarial y rendimiento laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación FEBAN, Lima 2006*. Lima - Peru.
- McGrath, P. (2013). *El final de la ventaja competitiva*. Barcelona - España.
- Mendez, J. (2013). *La escucha asertiva como actitud fundamental en la docencia universitaria*. Nueva Guatemala: Flacso.
- Mercado, G. (2006). *Nivel de estrés laboral en enfermeras en el Hospital Nacional Dos de Mayo*. Lima - Peru.

- Minedu, (2007). *Proyecto Educativo Nacional*. (J. Carrera, Ed.) Lima, Perú. Recuperado el 24 de Junio de 2016
- Minedu, (2012). *Marco de Buen Desempeño Docente*. Lima, Perú. Recuperado el 24 de Junio de 2016.
- Minedu, (2013). *Rutas del Aprendizaje. Gestión de los aprendizajes en las instituciones educativas*. Lima, Perú: Minedu.
- Moquegua, G. R. (2009). *Proyecto Educativo Regional*. Moquegua, Perú. Recuperado el 24 de Junio de 2016
- Mora, L. (2000). Programa de orientación para la práctica de los valores respeto y responsabilidad en los adolescentes (tesis de pregrado). Universidad del Norte de Santander, Toledo, España.
- Novoa, S. (2016). *Factores que influyen en el estrés de los docentes del nivel de educación secundaria del colegio san José de Monterrico*. Piura - Peru.
- Nuñez, J. (2010). *Efecto de un programa sobre habilidades sociales en la disciplina escolar de niñas y niños del 5° de primaria de la Institución educativa Santa fortunata Moquegua,2010*. Moquegua: Escuela de postgrado universidad César Vallejo.
- Obando, M. (2012). Diseñar un plan dirigido a los docentes para la consolidación de los valores morales en los adolesncentes del colegio Sagrado Corazón de Jesus (tesis de maestría). Universidad de Santander, Bucaramanga, Colombia.
- Ocampo, N., & Vasquez, S. (2000). *Método de la comunicación asertiva*. México D.F.: Trillas.
- Oramas, A. (2013). *Estres laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. La habana - Cuba.
- Ochoa, C. (2002). *Como dar respuesta a los conflictos, la disciplina en la enseñanza secundaria*. Barcelona: GRAO.
- Pain Lecaros, O. A. (2008). *Asertividad en docentes tutores de instituciones educativas públicas*. Lima: Pontificia universidad católica del Perú.
- Pérez, L., Saavedra, H., Salum, U. & Silva, P. (2012). *Significado de las habilidades sociales para diversos actores de Instituciones Educativas en la ciudad de*

Temuco. Temuco: Universidad Católica de Temuco.

Pineda, C. (2000). "Determinante de calidad del resultado". *Revista de contabilidad*, 149-182.

Pulido, I. (2011). *Habilidades sociales del docente*. Obtenido de [http://www.csicsif.es/andalucia/modules/mod\\_ense/revista/pdf/numero\\_25/IM](http://www.csicsif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/numero_25/IM)  
NACULADA

Radriguez, R. (2011). *Los procesos de estres laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciacion, actualizacion y lineas de intervencion*. España.

Raquel, R. C. (2011). *Los procesos de estres laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciacion, actualizacion y lineas de intervencion*. Madrid - España.

Rivas, M. (2009). *Satisfacción y rendimiento laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la asociación oriental y misión paracentral de el salvador*. Montemorelos - Mexico.

Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Rodriguez, R. (2011). *Los procesos de estres laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciacion, actualizacion y lineas de intervencion*. Madrid - España: Paraninfo.

Rodriguez, R. (2015). *Habilidades sociales y destrezas docentes*. Lima: San Marcos.

Salas, R. (2010). *Bienestar Psicológico y Síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N°07*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Sanchez, L. (2011). *Estres laboral*. Buenos Aires: Paidós.

Sanchez Coronel, D. (2013). *Relacion entre la perspectiva del clima organizacional con el estres*. Peru.

Sanchez, D. (2013). *Relacion entre la percepcion del clima organizacional con el estres*. Lima: San Marcos.

Sanchez, F. (2011). *Estrés en el trabajo, satisfaccion en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores de una industria cerealera*. Buenos aires: Paidós.

Santacruz, A. (2014). *Psicología Educativa y Tutorial*. Huanuco: Universidad de Huanuco.

- Soria, S. (2016). *Determinantes del trabajo en el rendimiento laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I ESSALUD –tingo María 2014*. Huanuco - Peru.
- Tobar, M., & Perez, G. (2003). *Emociones negativas en el profesorado universitario: Burnout*. Mexico.
- Valenzuela, P. (2007). *La estructura del conflicto y su resolución*. Lima: MED.
- Velayos, A. (2006). *Riesgos derivados de la organizacion y carga del trabajo* .
- Viejo, S., & Gonzales, M. (2013). *Presencia de estres laboral, sindrome de burnout y engagemet en personal de enfermeria del hospital del Niño Morellense y su relacion con determinados factores laborales*. España: European Scientific Journal.

# **ANEXOS**

## Anexo N° 01: Matriz de consistencia

**Título: Estrés en el trabajo y rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018**

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018?</li> <li>¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización</li> </ol>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.</li> <li>Determinar la relación entre la despersonalización</li> </ol>	<p><b>Antecedentes.</b></p> <p><b>A nivel internacional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Universidad de Manizales. Colombia. Flórez T. (2014) “Estrés en el trabajo en empresas de producción”</li> <li>Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana Cuba. Oramas V. (2013) “Estrés en el trabajo y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”</li> <li>Universidad de Montemorelos. México. Rivas H. (2009) “Satisfacción y rendimiento laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la asociación oriental y misión paracentral de el salvador”</li> </ul> <p><b>A nivel nacional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Universidad de Piura, Novoa, S. (2016), “Factores que influyen en</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación inversa y significativa entre el Estrés en el trabajo y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.</li> <li>Existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y el rendimiento</li> </ol>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Estrés en el trabajo</b> Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agotamiento emocional</li> <li>Despersonalización</li> <li>Baja realización personal.</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> <b>Rendimiento laboral</b> Dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño personal</li> <li>Aspecto actitudinal</li> <li>Actitud social</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Descriptivo – correlacional Simple</p> <div style="text-align: center;"> <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub>, Variable 1 O<sub>2</sub>, Variable 2 r = relación entre las dos variables.</p> </div> <p><b>Población y Muestra</b></p> <p><b>Población:</b> 36 trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen.</p> <p><b>Muestra censal:</b> Los mismos 36 trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de</p>

<p>n y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre la baja realización personal y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018?</p>	<p>n y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.</p> <p>3. Determinar la relación entre la baja realización personal y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.</p>	<p>el estrés de los docentes del nivel de educación secundaria del colegio san José de Monterrico”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”. Juliaca. Larico A. (2015) “Factores motivadores y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014”</li> <li>• Universidad de Huánuco. Huánuco. Soria M. (2016). “Determinantes del trabajo en el rendimiento laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I ESSALUD - Tingo María 2014.</li> <li>• <b>Estrés en el trabajo:</b> Dimensiones del Estrés en el trabajo Teoría sobre el Estrés en el trabajo</li> <li>• <b>Rendimiento laboral</b> Dimensiones del Rendimiento laboral</li> </ul>	<p>laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.</p> <p>3. Existe relación inversa y significativa entre la baja realización personal y el rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.</p>		<p>Chenchen.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b> <u>Encuesta</u> - cuestionario</p> <p><b>Técnicas de procesamiento</b> Para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS donde se trabajó: - Tabla de frecuencias - Histogramas - Pruebas estadísticas</p> <p><b>Prueba de hipótesis</b> Se utilizó pruebas estadísticas paramétricas o no paramétricas</p>
---	--	---	--	--	--

Fuente: elaboración propia



## Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables

Tipo de variable	Nombre de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems o preguntas	Escala de medición
VARIABLE I	1.1. Estrés en el trabajo	1.1.1 Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siente agotamiento emocional por labor realizada.</li> <li>• Siente cansancio al final de la jornada de trabajo.</li> <li>• Siente fatiga cuando me levanto por la mañana para ir a trabajar.</li> <li>• Trabajar significa mucho esfuerzo.</li> <li>• Siente desgaste al trabajar.</li> <li>• Siente frustración en mi trabajo.</li> <li>• El trabajo que realiza es demasiado.</li> <li>• El trabajo directo con personas le produce estrés.</li> <li>• Esta acabado.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo</li> <li>2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo</li> <li>3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar</li> <li>4. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.</li> <li>5. Me siento "quemado" (desgastado) por mi trabajo.</li> <li>6. Me siento frustrado en mi trabajo.</li> <li>7. Creo que estoy trabajando demasiado.</li> <li>8. Trabajar directamente con personas me produce estrés.</li> <li>9. Me siento acabado.</li> </ol>	<p>Escala de medición: Ordinal. Escala Valorativa: Lickert:</p> <p>0. Nunca. 1. Pocas veces al año, o menos. 2. Una vez al mes o menos. 3. Pocas veces al mes. 4. Una vez a la semana. 5. Varias veces a la semana. 6. Diariamente</p>
		1.1.2 Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trato con algunos residentes, es como si fueran objetos impersonales.</li> <li>• La labor que ejerce le ha vuelto insensible.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Creo que trato a algunos residentes como si fueran objetos impersonales.</li> <li>11. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta labor.</li> </ol>	<p>Escala de medición: Ordinal. Escala Valorativa: Lickert:</p> <p>0. Nunca.</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente.</li> <li>• No le preocupa lo que les ocurre a los residentes.</li> <li>• Siente que los residentes le culpan por alguno de sus problemas.</li> </ul>	<p>12. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.</p> <p>13. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a los residentes.</p> <p>14. Siento que los residentes me culpan por alguno de sus problemas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pocas veces al año, o menos.</li> <li>2. Una vez al mes o menos.</li> <li>3. Pocas veces al mes.</li> <li>4. Una vez a la semana.</li> <li>5. Varias veces a la semana.</li> <li>6. Diariamente</li> </ol>
		1.1.2 Baja realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprende fácilmente como se sienten los residentes.</li> <li>• Trata muy eficazmente los problemas de los residentes.</li> <li>• Cree que influye positivamente con su trabajo en la vida de las personas.</li> <li>• Se siento muy activo.</li> <li>• Crea fácilmente una atmósfera relajada con los residentes.</li> <li>• Se siente estimulado después de trabajar con los residentes.</li> <li>• Consigue muchas cosas útiles en su trabajo.</li> <li>• Trata los problemas emocionales con mucha calma.</li> </ul>	<p>15. Comprendo fácilmente como se sienten los residentes.</p> <p>16. Trato muy eficazmente los problemas de los residentes.</p> <p>17. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.</p> <p>18. Me siento muy activo.</p> <p>19. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con los residentes.</p> <p>20. Me siento estimulado después de trabajar con los residentes.</p> <p>21. He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo.</p> <p>22. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.</p>	<p>Escala de medición: Ordinal. Escala Valorativa: Lickert:</p> <p>0. Nunca.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pocas veces al año, o menos.</li> <li>2. Una vez al mes o menos.</li> <li>3. Pocas veces al mes.</li> <li>4. Una vez a la semana.</li> <li>5. Varias veces a la semana.</li> <li>6. Diariamente</li> </ol>

Tipo de variable	Nombre de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems o preguntas	Escala de medición
VARIABLE II	2.1. Rendimiento laboral	2.1.1. Rendimiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra habilidades en el trabajo.</li> <li>• Programa el horario de trabajo.</li> <li>• Trabaja con sinceridad, esmero y eficazmente.</li> <li>• Demuestra calidad en el cumplimiento de sus tareas.</li> <li>• Utiliza adecuadamente los equipos, maquinarias y herramientas.</li> <li>• Identifica los objetivos de la institución.</li> <li>• Demuestra iniciativas coherentes.</li> <li>• Plantea soluciones sensatas a problemas presentados.</li> <li>• Es competente para el puesto de trabajo.</li> <li>• Habilidad para trabajar bajo presión.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demuestra habilidades en el trabajo.</li> <li>2. Programa el horario de trabajo.</li> <li>3. Trabaja con sinceridad, esmero y eficazmente.</li> <li>4. Demuestra calidad en el cumplimiento de sus tareas.</li> <li>5. Utiliza adecuadamente los equipos, maquinarias y herramientas.</li> <li>6. Identifica los objetivos de la institución.</li> <li>7. Demuestra iniciativas coherentes.</li> <li>8. Plantea soluciones sensatas a problemas presentados.</li> <li>9. Es competente para el puesto de trabajo.</li> <li>10. Habilidad para trabajar bajo presión.</li> </ol>	Escala de medición: Ordinal.  Escala Valorativa: Lickert: 0.. Pésimo. 1. Deficiente 2. Malo. 3. Regular. 4. Bueno 5. Muy Bueno 6. Excelente.
		2.1.2. Aspecto Actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coopera con la conservación y mantenimiento de los equipos.</li> <li>• Demuestra colaboración en trabajos adicionales a los propios de la unidad.</li> <li>• Demuestra disciplina en la ejecución de las tareas.</li> <li>• Demuestra interés por aprender cosas nuevas.</li> <li>• Tiene capacidad de integración a trabajar en equipo.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Coopera con la conservación y mantenimiento de los equipos.</li> <li>12. Demuestra colaboración en trabajos adicionales a los propios de la unidad.</li> <li>13. Demuestra disciplina en la ejecución de las tareas.</li> <li>14. Demuestra interés por aprender cosas nuevas.</li> <li>15. Tiene capacidad de integración a trabajar en equipo.</li> </ol>	
		2.1.3. Aspecto Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comunica con fluidez y rapidez.</li> <li>• Participa activamente en las actividades deportivas, sociales y/o culturales de la entidad.</li> <li>• Demuestra cortesía y buen trato hacia los demás.</li> <li>• Realiza tareas en beneficio de sus compañeros, es solitario.</li> <li>• Demuestra tener desprendimiento por enseñar a los compañeros de trabajo.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Se comunica con fluidez y rapidez.</li> <li>17. Participa activamente en las actividades deportivas, sociales y/o culturales de la entidad.</li> <li>18. Demuestra cortesía y buen trato hacia los demás.</li> <li>19. Realiza tareas en beneficio de sus compañeros, es solitario.</li> <li>20. Demuestra tener desprendimiento por enseñar a los compañeros de trabajo.</li> </ol>	

Fuente: elaboración propia

## CUESTIONARIO DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO

A continuación, presento una lista de preguntas las cuales debes responder con sinceridad. Señala tú respuesta marcando con una X uno de los casilleros.

1) **EDAD**..... **SEXO:** Femenino ( ) Masculino ( )

2) **ANOS DE SERVICIO:** 0 a 10 años ( ) 11-20años ( ) 21 a más años ( )

Recuerda que tú sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

Nunca	Pocas veces año al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

Fuente: elaboración propia

ASPECTO EVALUADO	N u n c a	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todo s los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los residentes.							
5. Creo que trato a algunos residentes como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							



7. Trato muy eficazmente los problemas de los residentes.							
8. Me siento "quemado" (desgastado) por mi trabajo.							
9. Creo que <u>influyo</u> positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta labor.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. <u>Realmente</u> no me preocupa lo que le ocurre a los residentes.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con los residentes.							

***¡Gracias por su colaboración!***

## FORMATO DE EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL

PERIODO:.....

FECHA:...../...../.....

**I. DATOS GENERALES DEL EVALUADO:**

**1.1. Identificación:**.....

**1.2. Unidad orgánica:**.....

**II. FACTORES DE EVALUACION:**

Lee cada uno de los ITEMS y selecciona UNA de las siete alternativas del (0 al 6) marcando con una ( X ), en la respuesta que sea más apropiada a tu opinión según tu convicción. No existe respuesta buena ni mala asegúrate de responder a todos los ítems. Procurar ser justo e imparcial. Calificar solo aspectos laborales y no dejarse llevar por otros factores ajenos al trabajo.

**Valoración:**

Pésimo	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
0	1	2	3	4	5	6

Nº	ITEMS	VALORACION							Total
		0	1	2	3	4	5	6	
<b>A) ASPECTO INDIVIDUAL</b>									
01	Demuestra Habilidad en el trabajo.								
02	Programa el horario de su trabajo.								
03	Trabaja con sinceridad, esmero y eficazmente.								
04	Demuestra calidad en el cumplimiento de sus tareas.								
05	Usa Adecuadamente los equipos, maquinarias y herramientas.								
06	Identifica los objetivos de la institución.								
07	Demuestra iniciativas coherentes.								
08	Plantea soluciones sensatas a problemas presentados.								
09	Es competente para el puesto de trabajo.								
10	Demuestra habilidad para trabajar bajo presión.								
<b>B) ASPECTO ACTITUDINAL</b>									
11	Coopera con la conservación y mantenimiento de los equipos.								
12	Demuestra colaboración en trabajos adicionales a los propios de la unidad.								
13	Demuestra disciplina en la ejecución de las tareas.								
14	Demuestra interés por aprender cosas nuevas.								
15	Tiene capacidad de integración a trabajar en equipo.								
<b>C) ASPECTO SOCIAL</b>									

<b>16</b>	Se comunica con fluidez y rapidez.								
<b>17</b>	Participa activamente en las actividades deportivas, sociales y/o culturales de la entidad.								
<b>18</b>	Demuestra cortesía y buen trato hacia los demás.								
<b>19</b>	Realiza tareas en beneficio de sus compañeros, es solitario.								
<b>20</b>	Demuestra tener desprendimiento por enseñar a los compañeros de trabajo.								

<b>PUNTAJE TOTAL (A+B+C) :</b>
--------------------------------

Muchas gracias por su colaboración.



### Anexo N° 04: Matriz de validación

#### TÍTULO: Estrés en el trabajo y rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA							CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones	
				NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNA POCAS VECES AL MESO MENOS	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuestas			
											SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 1 ESTRÉS EN EL TRABAJO	Agotamiento emocional	Siento agotamiento emocional por labor realizada.	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo																	
		Siento cansancio al final de la jornada de trabajo.	2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo																	
		Siento fatiga cuando me levanto por la mañana para ir a trabajar.	3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar																	
		Significa mucho esfuerzo trabajar.	4. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.																	
		Siento desgaste por mi trabajo.	5. Me siento "quemado" (desgastado) por mi trabajo.																	
		Siento frustración en mi trabajo.	6. Me siento frustrado en mi trabajo.																	
		El trabajo que realizo es demasiado.	7. Creo que estoy trabajando demasiado.																	
		El trabajo directo con personas me produce estrés.	8. Trabajar directamente con personas me produce estrés.																	
		Estoy acabado.	9. Me siento acabado.																	
	Despersonalización	El trato con algunos residentes, es como si fueran objetos impersonales	10. Creo que trato a algunos residentes como si fueran objetos impersonales.																	
		La labor que ejerzo me ha vuelto insensible.	11. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta labor.																	
		Preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	12. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.																	

		No me preocupa lo que le ocurre a los residentes.	13. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a los residentes.																		
		Siento que los residentes me culpan por alguno de sus problemas.	14. Siento que los residentes me culpan por alguno de sus problemas.																		
Variable 2	Baja realización personal	Comprendo fácilmente como se sienten los residentes.	15. Comprendo fácilmente como se sienten los residentes.																		
		Trato muy eficazmente los problemas de los residentes.	16. Trato muy eficazmente los problemas de los residentes.																		
		Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	17. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.																		
		Me siento muy activo.	18. Me siento muy activo.																		
		Creo fácilmente una atmósfera relajada con los residentes.	19. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con los residentes.																		
		Siento estimulado después de trabajar con los residentes.	20. Me siento estimulado después de trabajar con los residentes.																		
		Consigo muchas cosas útiles en mi trabajo.	21. He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo.																		
		Trato los problemas emocionales con mucha calma	22. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.																		
Rendimiento laboral	Desempeño personal	Demuestra habilidades en el trabajo.	1. Demuestra Habilidad en el trabajo.																		
		Programa el horario de trabajo.	2. Programa el horario de su trabajo.																		
		Trabaja con sinceridad, esmero y eficazmente.	3. Trabaja con sinceridad, esmero y eficazmente.																		
		Demuestra calidad en el cumplimiento de sus tareas.	4. Demuestra calidad en el cumplimiento de sus tareas.																		
		Utiliza adecuadamente los equipos, maquinarias y herramientas.	5. Usa Adecuadamente los equipos, maquinarias y herramientas.																		
		Identifica los objetivos de la institución.	6. Identifica los objetivos de la institución.																		
		Demuestra iniciativas	7. Demuestra iniciativas coherentes.																		

		coherentes.																	
		Plantea soluciones sensatas a problemas presentados.	8. Plantea soluciones sensatas a problemas presentados.																
		Es competente para el puesto de trabajo.	9. Es competente para el puesto de trabajo.																
		Habilidad para trabajar bajo presión.	10. Demuestra habilidad para trabajar bajo presión.																
Aspecto Actitudinal		Coopera con la conservación y mantenimiento de los equipos.	11. Coopera con la conservación y mantenimiento de los equipos.																
		Demuestra colaboración en trabajos adicionales a los propios de la unidad.	12. Demuestra colaboración en trabajos adicionales a los propios de la unidad.																
		Demuestra disciplina en la ejecución de las tareas.	13. Demuestra disciplina en la ejecución de las tareas.																
		Demuestra interés por aprender cosas nuevas.	14. Demuestra interés por aprender cosas nuevas.																
		Tiene capacidad de integración a trabajar en equipo.	15. Tiene capacidad de integración a trabajar en equipo.																
Aspecto Social		Se comunica con fluidez y rapidez.	16. Se comunica con fluidez y rapidez.																
		Participa activamente en las actividades deportivas, sociales y/o culturales de la entidad.	17. Participa activamente en las actividades deportivas, sociales y/o culturales de la entidad.																
		Demuestra cortesía y buen trato hacia los demás.	18. Demuestra cortesía y buen trato hacia los demás.																
		Realiza tareas en beneficio de sus compañeros, es solitario.	19. Realiza tareas en beneficio de sus compañeros, es solitario.																
		Demuestra tener desprendimiento por enseñar a los compañeros de trabajo.	20. Demuestra tener desprendimiento por enseñar a los compañeros de trabajo.																

**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de encuesta sobre el Estrés en el trabajo y rendimiento laboral.

**OBJETIVO:** Conocer los niveles de Estrés en el trabajo y rendimiento laboral en el personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

**DIRIGIDO A:** EL personal de la Municipalidad del Centro Poblado de Chenchen, 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

-----

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:**

-----

**VALORACIÓN:**

1. Muy deficiente	2. Deficiente	3. Regular	4. Buena	5. Muy buena
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## Anexo 5: Base de datos

### Estrés en el trabajo

Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total	D1	D2	D3
O01	0	1	0	1	0	0	1	3	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	15	7	3	5
O02	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	2	0	1	1	4	1	0	1	1	1	1	20	6	4	10
O03	0	1	1	1	0	5	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	2	0	1	1	0	1	19	10	3	6
O04	2	0	1	0	0	2	0	2	0	1	2	0	2	2	0	2	2	0	2	1	2	1	24	7	7	10
O05	0	2	1	2	2	0	2	2	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	19	11	4	4
O06	0	1	0	1	3	0	1	3	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	18	10	3	5
O07	1	1	1	0	1	0	1	0	1	3	1	2	3	1	1	4	1	0	1	1	1	1	26	6	10	10
O08	0	1	1	1	0	5	1	1	0	1	0	1	0	1	3	1	2	4	1	1	0	1	26	10	3	13
O09	2	0	1	0	0	2	0	2	0	1	2	0	2	2	0	2	2	0	2	1	4	1	26	7	7	12
O10	0	2	1	2	2	0	2	2	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	19	11	4	4
O11	0	1	0	1	0	0	1	3	1	4	1	1	0	1	4	0	1	4	0	4	0	1	28	7	7	14
O12	1	1	1	0	1	0	1	0	4	0	1	2	0	4	1	4	1	0	1	1	1	1	26	9	7	10
O13	0	1	1	1	0	5	1	1	0	4	0	1	0	1	0	1	2	0	1	1	0	1	22	10	6	6
O14	2	0	1	0	0	2	0	2	0	4	2	0	2	2	0	2	2	0	2	1	2	1	27	7	10	10
O15	0	2	1	2	2	0	2	2	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	19	11	4	4
O16	0	1	0	1	0	0	1	3	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	15	7	3	5
O17	1	1	1	0	4	0	1	0	1	4	1	2	0	1	1	4	1	0	1	1	1	1	27	9	8	10
O18	0	1	4	1	0	5	1	4	0	1	0	1	0	1	0	1	2	0	1	1	0	1	25	16	3	6
O19	2	0	1	0	0	2	0	2	0	1	2	0	2	2	0	2	2	0	2	1	2	1	24	7	7	10
O20	0	2	1	2	2	0	2	2	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	19	11	4	4
O21	0	1	0	1	0	0	1	3	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	15	7	3	5
O22	1	1	4	0	1	0	1	0	1	0	1	2	0	1	1	4	1	0	1	1	1	1	23	9	4	10
O23	0	1	1	1	0	4	1	1	4	1	0	4	0	1	0	1	2	0	1	1	0	1	25	13	6	6
O24	2	0	1	0	0	2	0	2	0	1	2	0	2	2	0	2	2	0	2	1	2	1	24	7	7	10
O25	0	2	1	2	2	0	2	2	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	19	11	4	4
O26	0	1	0	1	0	0	1	3	1	0	1	1	4	1	4	0	4	1	4	1	0	1	29	7	7	15

O27	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	2	0	1	1	4	1	0	1	1	1	1	20	6	4	10
O28	0	1	1	1	0	5	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	2	0	1	1	0	1	19	10	3	6
O29	2	0	1	0	0	2	0	2	0	1	2	0	2	2	0	2	2	0	2	1	2	1	24	7	7	10
O30	0	2	1	2	2	0	2	2	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	19	11	4	4
O31	0	1	0	1	0	0	1	3	1	0	1	1	0	1	4	0	1	1	4	1	0	1	22	7	3	12
O32	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	2	4	1	1	4	1	0	1	1	1	1	24	6	8	10
O33	0	1	1	1	0	5	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	2	0	1	1	0	1	19	10	3	6
O34	2	0	1	0	0	2	0	2	0	1	2	0	2	2	0	2	2	0	2	1	2	1	24	7	7	10
O35	0	2	1	2	2	0	2	2	0	1	1	0	4	1	1	1	0	1	0	1	0	0	22	11	7	4
O36	0	1	0	1	0	0	1	3	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	15	7	3	5
0	42	12	14	28	40	43	13	15	41	26	14	27	37	0	24	14	13	42	26	0	43	14				
1	16	42	54	29	14	1	43	14	28	39	44	28	13	55	40	28	30	27	28	68	16	56	35	68	61	62
2	13	14	0	14	14	13	14	27	0	0	12	14	14	13	0	13	25	0	13	1	12	1	2	3	11	10
3	0	0	0	0	1	0	0	15	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
4	0	4	3	0	3	1	1	1	3	6	1	2	4	1	4	15	2	2	2	3	1	0	0	0	0	0
5	1	0	1	1	0	14	1	0	0	0	1	1	3	3	3	2	2	1	3	0	0	0	36	36	36	36
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
TOTAL	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22				

### Rendimiento laboral

Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total	D1	D2	D3
OO1	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	89	46	20	23
OO2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	2	3	5	5	5	5	5	4	5	88	45	19	24
OO3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	86	40	21	25
OO4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	81	41	20	20
OO5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	95	50	24	21
OO6	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	89	46	20	23
OO7	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	2	3	5	5	5	5	5	4	5	88	45	19	24
OO8	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	86	40	21	25
OO9	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	81	41	20	20
O10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	95	50	24	21
O11	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	89	46	20	23
O12	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	2	3	5	5	5	5	5	4	5	88	45	19	24
O13	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	86	40	21	25
O14	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	81	41	20	20
O15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	95	50	24	21
O16	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	89	46	20	23
O17	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	2	3	5	5	5	5	5	4	5	88	45	19	24
O18	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	86	40	21	25
O19	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	81	41	20	20
O20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	95	50	24	21
O21	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	89	46	20	23
O22	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	2	3	5	5	5	5	5	4	5	88	45	19	24
O23	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	86	40	21	25
O24	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	81	41	20	20
O25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	95	50	24	21
O26	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	89	46	20	23
O27	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	2	3	5	5	5	5	5	4	5	88	45	19	24

O28	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	86	40	21	25
O29	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	81	41	20	20
O30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	95	50	24	21
O31	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	89	46	20	23
O32	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	2	3	5	5	5	5	5	4	5	5	88	45	19	24
O33	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	86	40	21	25
O34	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	81	41	20	20
O35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	95	50	24	21
O36	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	89	46	20	23
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
3	1	1	2	29	0	1	1	14	0	28	15	14	27	2	1	14	1	1	1	1	2	14	39	13	
4	43	26	41	15	16	29	42	28	0	15	54	0	29	14	41	26	28	14	42	28	35	58	32	57	
5	28	45	29	28	56	42	29	30	36	29	3	46	16	56	29	31	42	56	28	42	36	36	36	36	
	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	



## Anexo 6: Autorización y constancia de aplicación de encuesta

Solicito : AUTORIZACION  
PARA DESARROLLO DE  
INVESTIGACION

**SEÑOR: VICENTE NINA RIVERO**  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE CHEN CHEN

Yo, **GENOVEVA MONICA APAZA JIMENEZ**, identificada con DNI. N°**04742674**, con Domicilio Actual. ASOC. LOS JARDINES MZ. A LT. 14 C.P. CHEN CHEN, Ante Usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, recorro a su despacho para saludarlo cordialmente y así solicitarle se me autorice para poder desarrollar la aplicación experimental de la investigación titulada: EL ESTRÉS EN EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE CHEN CHEN 2018, como proceso para obtener el grado Académico de Magister en Gestión Pública.

**Por lo Expuesto:**

Ruego a Usted, tenga a bien acceder a mi solicitud, por ser justicia

Moquegua, 17 de julio del 2018.

Atentamente,

*Rebels*  
*2018-07-17*



  
\_\_\_\_\_  
**GENOVEVA MONICA APAZA JIMENEZ**  
DNI. N°**04742674**



“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL



Municipalidad Centro Poblado Chen Chen  
LEY ORGÁNICA N° 27972 DEL 26.05.2003  
Ordenanza Municipal N° 033-2009-MUNIMOQ

OTORGA:

## CONSTANCIA

a

**Prof. GENOVEVA MONICA APAZA JIMÉNEZ**

Por realizar la encuesta a los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado Chen Chen el día lunes 18 de julio del presente año, para el recojo de información de aporte al trabajo de investigación de tesis de Maestría en Gestión Pública denominado “EL ESTRÉS EN EL TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO CHEN CHEN 2018”.

Chen Chen, 06 de agosto del 2018

MUNICIPALIDAD DEL P. CHEN CHEN  
PROVINCIA MARISCAL NIETO - MOQUEGUA  
LIC. VICENTE NINA RIVERO  
ALCALDE

MUNICIPALIDAD CENTRO POBLADO CHEN CHEN  
ALCALDE

## Anexo 7: Evidencias fotográficas





