



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

Agotamiento emocional y rendimiento laboral, en la sociedad aduanera del Perú
SAC, de la provincia del Callao, 2016

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Yolanda Roxana Ríos Mendoza (ORCID: 0000-0002-4159-9369)

ASESOR:

Dra. Gliria Susana Mendez Lizarbe (ORCID: 0000-0001-9919-2003)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

Lima - Perú

2017

Página del Jurado

Dedicatoria

“Al Señor, progenitores, mi hijo Miroslav
motores y fortalezas de mis fines de mi
existencia”

La autora

Agradecimiento

Por la constancia en el asesoramiento de la presente investigación, Dra. Gliria.

A la Universidad César Vallejo por haber llenado mis aspiraciones.

La autora

Declaratoria de Autenticidad

De, Yolanda Roxana Ríos Mendoza, con DNI: 42098249 estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado "Agotamiento emocional y rendimiento laboral, en la sociedad aduanera del Perú SAC, de la provincia del Callao, 2016", presentado en 67 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de Negocios – MBA , es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 26 de agosto del 2017



Yolanda Roxana Ríos Mendoza

Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Agotamiento emocional y rendimiento laboral, en la sociedad aduanera del Perú SAC, de la provincia del Callao, 2016”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores en la sociedad aduanera del Perú SAC.

Cumpliendo de esta forma por lo establecido normativamente por la Universidad, para optar el grado de magister en Administración de Negocios.

Constituyéndose esta investigación en un aporte científico al contexto social, y a la Sociedad Aduanera del Perú SAC, por validar el diseño investigativo de evaluar el agotamiento emocional tiene relación con el rendimiento laboral.

La estructura de la investigación está compuesta por siete capítulos, el primero llamado Introducción, la segunda el marco metodológico, la tercera los resultados de la investigación, la cuarta discusión, quinta y sexta conclusiones y recomendaciones; y última las referencias bibliográficas y anexos.

Jurado evaluador, que mi trabajo investigativo sea evaluada y logre su conformidad.

La autora

Índice

	Página
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Trabajos previos o Antecedentes	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
1.4 Formulación del problema	14
1.5 Justificación del estudio	15
1.6 Hipótesis	15
1.7 Objetivos	16
II. Método	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	18
2.2 Variables, operacionalización	19
2.3 Población, muestra	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.5 Métodos de análisis de datos	26
2.6 Aspectos éticos	27
III. Resultados	28

IV. Discusión	39
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones	44
VII. Referencias	46
Anexos:	
Anexo 1: Matriz de consistencia	50
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	52

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Agotamiento emocional y rendimiento laboral</i>	20
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable rendimiento laboral</i>	21
Tabla 3	<i>Ficha técnica de agotamiento emocional</i>	23
Tabla 4	<i>Ficha técnica de rendimiento laboral</i>	24
Tabla 5	<i>Validación de expertos cuestionario agotamiento emocional</i>	25
Tabla 6	<i>Validación de expertos cuestionario rendimiento laboral</i>	25
Tabla 7	<i>Rango de coeficiente alfa de cronbach</i>	26
Tabla 8	<i>Alfa de Cronbach de variables</i>	26
Tabla 9	<i>Niveles de agotamiento emocional. Dimensión: Insatisfacción laboral</i>	29
Tabla 10	<i>Niveles de agotamiento emocional. Dimensión: Tensión física</i>	30
Tabla 11	<i>Niveles de agotamiento emocional. Dimensión: Afrontamiento de evitación</i>	31
Tabla 12	<i>Resumen: Variable: Agotamiento emocional</i>	32
Tabla 13	<i>Resumen: Variable: Rendimiento laboral</i>	33
Tabla 14	<i>Agotamiento emocional y rendimiento laboral</i>	35
Tabla 15	<i>Insatisfacción laboral y el rendimiento laboral</i>	36
Tabla 16	<i>Tensión física y el rendimiento laboral</i>	37
Tabla 17	<i>Afrontamiento evitativo y el rendimiento laboral</i>	38

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Niveles de agotamiento emocional. Dimensión: Insatisfacción	29
<i>Figura 2.</i> Niveles de agotamiento emocional. Dimensión: Tensión física	30
<i>Figura 3.</i> Niveles de agotamiento emocional. Dimensión: Afrontamiento de	31
<i>Figura 4.</i> Niveles de agotamiento emocional	32
<i>Figura 5:</i> Niveles de rendimiento laboral	33

Resumen

La presente investigación titulada: Agotamiento emocional y rendimiento laboral, en la sociedad aduanera del Perú SAC, de la provincia del Callao, 2016. Tuvo como objetivo determinar que el agotamiento emocional se relaciona con el rendimiento laboral. El método empleado fue deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo, correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal, la población estuvo conformada por 70 trabajadores, y la muestra fue el total de la población y el muestreo es de tipo probalístico, la técnica empleada para recolectar información fue encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20).

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) Existe un nivel de correlación alta ($r = 0,773^*$) entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral. (b) Existe un nivel de correlación alta ($r = 0,695^*$) entre la insatisfacción laboral y el rendimiento laboral en la sociedad aduanera. (c) Existe una alta correlación ($r = 0,877^*$) entre la tensión física y el rendimiento laboral en la sociedad aduanera del Perú SAC de la provincia del Callao, 2016, d) Existe un nivel de correlación alta ($r = 0,730^*$) entre el afrontamiento y el rendimiento laboral en la sociedad aduanera

Palabras claves: Agotamiento emocional, Afrontamiento de Evitación, Rendimiento laboral.

Abstract

This research entitled: Emotional exhaustion and work performance, in the Peruvian customs society SAC, Callao province, 2016. Its objective was to determine that emotional exhaustion is related to work performance. The method used was deductive, the type of research was basic descriptive, correlational, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, the population was made up of 70 workers, and the sample was the total population and the sampling is of a probabilistic type, the technique used to collect information was a survey, and the data collection instruments were questionnaires, which were duly validated through expert judgments and their reliability determined through the reliability statistic (Cronbach's Alpha, KR -twenty).

The following conclusions were reached: (a) There is a high level of correlation ($r=0.773$ *) between emotional exhaustion and work performance. (b) There is a high level of correlation ($r = 0.695$ *) between job dissatisfaction and job performance in the customs society. (c) There is a high correlation ($r = 0.877$ *) between physical stress and job performance in the customs company of Peru SAC of the province of Callao, 2016, d) There is a high level of correlation ($r = 0.730$ *) between coping and job performance in customs society

Keywords: Emotional Exhaustion, Coping With Avoidance, Work Performance.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Al presente, el aumento de competitividad entre empresas, ha dado un cambio que requiere un capital humano capaz de cumplir con las exigencias del consumidor, por lo cual sus colaboradores deben tener un buen rendimiento laboral para cubrir los intereses del comprador. El rendimiento laboral constituye un principal eje de cualquier empresa, ya que mediante su evaluación se permitirá conocer que necesidades faltan cubrir al trabajador para mejorar su desempeño.

Según el portal de Esan, la Corporación Andina de Fomento señala: la productividad laboral en nuestro país solo representa un porcentaje de 17% en comparación a Estados Unidos por ello indica que es necesario que se evalúe el rendimiento y otros factores como la estabilidad emocional del trabajador el cual influye mucho debido a que los problemas que tenga el colaborador en el trabajo o en su hogar pueden causar un clima perjudicial en el rendimiento no solo de el mismo sino también en el de los demás.

La carencia de un sistema de evaluación, no permite ver el nivel que se encuentra cada trabajador, si está rindiendo adecuadamente en su puesto laboral o existe agotamiento emocional, mediante en rendimiento se puede identificar lo que genera insatisfacción laboral del trabajador, que puede ser por muchos factores entre ellos la sobrecarga laboral, insatisfacción de remuneración o las condiciones sociales de su trabajo que tiene como consecuencia que la capacidad que posee el trabajador de desarrollarse a plenitud no sea igual a su rendimiento. Fischman (2017) menciona que se debe comunicar al trabajador como esta su rendimiento laboral esto permitirá servir como una guía para retroalimentar los conocimientos del trabajador.

La sociedad aduanera del Perú SAC. se ubica en la Provincia del Callao, se dedica al transporte y manipulación de carga aduanera, está ganando una

posición sólida en el mercado dentro de su rubro es por ello está buscando consolidarse aún más cada año.

Sin embargo, para ello primero debe solucionar el problema que se encuentra presente el cual es el rendimiento de los trabajadores, que se refleja en la escasa motivación laboral en la ejecución de sus labores, logrando un desempeño laboral bajo.

Adicionalmente a ello, se ha dado inicio a un incremento de demora en algunas labores a pesar de que casi el personal tiene las competencias según el perfil de cada puesto dentro de las cuales las habilidades operativas deben prevalecer en la organización. Por ello los colaboradores deben estar cómodos con las labores que realizan y el puesto en el que se desempeñan, al ser mermado uno de los factores como el ambiente laboral o condición de trabajo genera la disminución del rendimiento en sus labores, teniendo una eficiencia baja.

Para el presente estudio se busca demostrar el nivel del agotamiento emocional a través de la insatisfacción con la remuneración, las condiciones de trabajo referente a su puesto son factores influyentes con el rendimiento de los trabajadores, su nivel competitivo y su motivación en la organización.

1.2 Trabajos previos o Antecedentes

Antecedentes internacionales

Gonzales (2014); explora las variables Estrés y desempeño laboral, el autor pretendió demostrar la vinculación del estrés con el desempeño laboral, Mediante un diseño explicativo, representativo y relacional. La población se conformó por 100 personas y la muestra es 50 personas, concluyo que el desempeño es afectado por el estrés, determinando la relación entre las variables. Según el resultado el estrés negativo ocasiona un mal desempeño

laboral, por ello es necesario estar alerta y manejar este tipo de factores con los trabajadores para favorecer a la empresa.

Barrios (2014), Estudio los efectos del desgaste laboral en la productividad. El investigador aplicó una evaluación sobre los efectos que produce el desgaste laboral para ello tuvo un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo con un diseño campo-documental. su población está formada por las empresas ramo comercial, metalmecánico y de construcción, la muestra del estudio es de tipo estratégico o de conveniencia. Concluyo que la productividad se aproxima a reducir cuando los trabajadores perciben un alto desgaste laboral, por tal motivo indico que se debe aplicar diferentes tipos de estrategias desde autogestión, equilibrio trabajo - familia y apoyo organizacional, para ofrecer un estado de productividad. También menciono que existe una disminución en la tensión percibida y el desgaste, cuando la relación de trabajo - salud es favorable, la cual se descifra que desenvolvimiento armónico del trabajador se debe a un buena armonía familiar y buen contexto laboral, haciendo cumplir razón de causa - efecto. Por otro lado, de concluye la remuneración percibida y la duración de la jornada laboral son factores controladores para lograr una satisfacción familiar.

Gonzales y Rivera (2012), Investigaron el Síndrome de agotamiento profesional, por ello en su objetivo busca confirmarla existencia del síndrome en los médicos residentes y agregados por ello realizó un estudio descriptivo se aplicó a 47 médicos con una Escala Maslach Burnout Inventory. Una de las conclusiones más relevantes fue que el síndrome de agotamiento se halla en la muestra del estudio y junto con la despersonalización que afecta a los médicos por lo que influye en el bajo nivel de realización personal.

Cialzeta (2013), en su tesis "El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes". Expresa que el síndrome de Burnout (SBO) es contestación impropia emotiva crónica por la tensión laboral, fracasos personales y cualidades inconvenientes hacia contextos conflictivos.

Concluyó: El uso del Índice de Resultados de Burnout (I CBO) para fines preventivos, evitaría o retardaría el SBO y disminuiría las consecuencias del SB en una vida saludable de los recursos humanos.

Palma y Vincés (2014), En su investigación sobre los efectos que causa el Burnout en el desempeño laboral, concluyó: que la sintomatología del Burnout es real, con respecto a los expertos de la salud, quienes enfrentan las emergencias para salvaguardar vidas; por eso deben conservar una vida saludable, en caso contrario causarían efectos dañinos.

Antecedentes nacionales.

Cubas (2016), En su investigación sobre la motivación y el Rendimiento laboral demuestra la existencia de una correlacional. Toda vez que la empresa entrega beneficios en favor del un porcentaje bajo de los trabajadores están de acuerdo sin embargo existe un porcentaje de trabajadores superior al 50 % que están en desacuerdo con el beneficio económico entregado por la empresa. En su conclusión determina que mientras la motivación que brinde la empresa sea mejor, mayor será el rendimiento laboral de sus trabajadores.

Giraldez & Huaman (2015) en su estudio sobre estrés y rendimiento laboral busco comprobar la relación que hay entre sus variables, según sus resultados aceptaron la hipótesis alterna, donde indica que hay evidencia. el estrés tiene relación con el rendimiento laboral con una intensidad de más del 80%, el autor recomienda que se realice una sensibilización en los trabajadores con respecto al manejo del estrés y se fomente la participación del entorno familiar en actividades recreativas para disminuir el estrés del trabajador, para optimizar su rendimiento laboral.

Malca (2014), Elaboró un estudio sobre el predominio del estrés en el desempeño En su objetivo demostró el tipo de influencia del estrés sobre el desempeño. Fue entonces que, elaboró una investigación no experimental,

descriptiva - correlacional. Donde la población fue por el total de los trabajadores donde también fue la muestra. De acuerdo a los objetivos se llegó a las conclusiones siguientes: El 51 % considera el estrés es mayoritariamente bajo, un 31% lo consideran alto, y el 18 % de nivel medio. Con respecto al desempeño laboral se obtuvo un 76% en alto nivel de desempeño, un 19% lo considera medio; y sólo un 6% consideran tener un bajo desempeño. De otro lado también mencionó que los factores que tiene mayor influencia en el estrés alto y medio es la presión del supervisor

Guarniz (2014), Construyó el estudio sobre Satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño, dentro de sus objetivos busco demostrar que hay relación de las variables de su investigación, para ello aplico un estudio descriptivo de corte transeccional, de diseño correlacional. Con una población que se conformó por 140 docentes de medicina y una muestra de 103 del semestre I-2012 de UPAO. Según las conclusiones del estudio el grado de satisfacciones laboral es bueno para los docentes y que hay una correlación efectiva entre variables, e indica que mientras más satisfacción mejorara el desempeño.

Wong y Yataco (2012), En su tesis profundizo sobre la administración del tiempo y su influencia en el rendimiento donde en su objetivo general busco determinar el hecho que exista correlación entre sus variables de la investigación. El estudio fue descriptivo correlacional, usándose la encuesta cuestionario. La población está constituida por 120 personas entre padres y estudiantes en partes iguales donde la muestra es igual a la población. Se concluyó que hay influencia positiva en la administración del tiempo y el rendimiento académico. Se mostro el resultado por medio de cuadros y gráficas, indicando que el rendimiento de los estudiantes en un 71.1% por la administración del tiempo por ayuda de los padres, por lo tanto, se ve la influencia de una respecto a la otra. Además, se recomendó usar la investigación en varios grados de la institución e incluso en otras instituciones para comprobar su efectividad, también se hace hincapié en

hacer partícipe a los profesores para que proporcionen los medios que ayuden a medir el rendimiento.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Agotamiento emocional:

El agotamiento, que tiene una persona ya sea trabajador, operario o de cualquier índole (ama de casa, etc) siente al momento de realizar sus labores esto puede ser a causa del estrés, del ambiente laboral o de la organización del trabajo, acompañado con las vicisitudes de la vida.

Malca (2014) nos dice: “que la consecuencia del estrés pueden ser el ambiente, la obligación, el contenido y la empresa laboral en correspondencia con otros aspectos de la vida” (p. 21). El autor nos muestra que los ambientes negativos, la carga laboral, Inclusive se puede decir pueden haber diferentes factores que influyan en el estrés así como situaciones de incomodidad ocasionan que el trabajador presente diferentes emociones, mientras que los puestos trabajo solo se requiere determinadas expresiones y actitudes.

Sobre el tema Preciado (2008), nos dice: “es el desequilibrio entre la percepción de las capacidades de afrontamiento, recursos físicos y mentales de los trabajadores ante las exigencias de su actividad” (p. 78). Por lo tanto, un trabajador tendrá un adecuado nivel de afrontamiento cognitivo cuando descifre la interacción entre el ambiente laboral y la subjetividad del trabajo. podemos mencionar que no solo es importante que exista un manejo equilibrado de las capacidades de afrontamiento para mantener un equilibrio y un ambiente laboral estable, a su vez puede aplicarlo en el plano personal.

Teorías vinculadas al agotamiento emocional:

Los Postulados de Levi y Kompier (1995) citado en Salirrosas y Rodríguez (2015) nos dice: El agotamiento, el estrés se debe a una situación emocional causado por un sinfín de exigencias y estímulos negativos los cuales son conocidos también como factores estresantes, es decir una diferencia entre lo que se necesita y lo que se puede obtener, u ofrecer en el entorno del trabajo o fuera. Por lo que es necesario prevenir, controlar el estrés poniendo en práctica con acciones que le permitan tener tranquilidad, un estilo de vida adecuado y satisfactorio

El síndrome de Burnout (término en inglés) introducido por Freudenberger, lo detalla como "una sensación de fracaso y agotadora, sobrecarga por exigencias de energía espiritual del trabajador" (Freudenberger, 1974, p.161). Desde hace años el tema del estrés, el agotamiento, el cansancio visto desde un ambiente laboral se ha asociado a un fenómeno llamado síndrome de Burnout, paralizando al cuerpo emocionalmente, físicamente y mentalmente, perjudicando las actividades propias de las personas

Después Maslach (1979), lo conceptualizó como un estrés enraizado por contactos entre clientelas, llevando a la consunción emotiva. Se identificaba agotamiento, desgaste, las referencias que utiliza es la falta de realización personal y despersonalización. (Maslach y Jackson, 1981, pp.98-102). A ello podemos adicionar, que el perjuicio se presenta no solo es en el trabajo, incluso cotidianamente. Sino mejora este problema se puede salir de control y volverse algo permanente, entonces de podemos decir que un problema crónico de estrés es cuando se presenta por un tiempo muy prolongado.

Según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (1999) Lo define como reacciones emocionales y físicas nocivas cuando el trabajo no

es igualado a las habilidades del trabajador. Por otro lado, en el siglo XXI, el agotamiento emocional es llamada la enfermedad moderna, es complicado mencionar que un padecimiento es estrictamente física o mental, ya que podrían mezclarse, donde el agotamiento no suele volverse contra el trabajador, la organización, clientes, o el contexto social.

Dimensiones del agotamiento emocional

Dimensión: Insatisfacción laboral:

Es el nivel de malestar del empleado en su trabajo, generalmente, son el sueldo, trabajos rutinarios, presión del tiempo, mínimas opciones sociales, etc. (Márquez, 2003, p. 117). De esta manera, podemos decir que es un fenómeno que aborda la disconformidad por parte del empleado hacia su trabajo, dependiendo del contexto laboral y del temperamento que tenga, haciendo relato a la ansiedad, depresión debido a diferentes decepciones laborales.

Al respecto como resumen podemos concluir que el autor menciona que son molestias que casi siempre están sujetas a los sueldos y al tipo de trabajo que realizan de manera constante y rutinaria las cuales vinculan a la insatisfacción.

También Robbins, Stephen, Coulter (2013) indicaron: La insatisfacción laboral es el sentir que demuestran los trabajadores en sus labores cotidianas, ya sea por diferentes causas, esto acarrea en un rechazo de parte de los trabajadores hacia sus jefes por lo que no cumplen a cabalidad su desarrollo laboral. (p. 89). Por otro lado, también indica que los trabajadores manifiestan su sentir e insatisfacción en todas las tareas que hacen y realizan trayendo consigo un rechazo hacia sus jefes cuando no están satisfechos.

Dimensión: Tensión física

En su investigación Porles (2013) nos dice que sentimos tensión en el trabajo cuando no cumplimos con las responsabilidades, eso nos agobia y nos estresa trayendo consigo un desvanecimiento físico y emocional. A su vez Robbins (2000) nos dice que la tensión es una condición dinámica para enfrentar una oportunidad, y que el resultado es incierto y a su vez valioso. Estas tensiones físicas del empleado pueden ser dadas por factores ambientales, organizacionales o individuales.

También Robbins (2000) nos asegura: “Que se produce tensión física cuando en un trabajo, el ambiente organizacional no es saludable por parte de los que están en la cabeza, y los empleados están sujetos a mandos y órdenes sin estas ser evaluadas laboralmente “(p. 45).Al respecto podemos decir que la tensión física se da cuando hay un mal ambiente de trabajo y esto se refleja en las labores que realizan. Esto causado casi siempre por no contar con buenos jefes que ayuden a que el clima laboral mejore.

Dimensión: Afrontamiento evitativo

Para Lazarus y Folkman (1986) citado en Quiroz (2013) nos dice que son como esfuerzos conductuales y cognitivos para orientar las demandas específicas y se evalúan como excedentes de los recursos de la persona.

Millón (1999) se refiere: “Como constricción protectora y son mecanismos represivos que evitan eventos presentes que puedan reactivar recuerdos pasados” (p. 35). Por otro lado, el presente autor indica las personas tratan de evitar afrontar ciertos problemas con el fin de no agobiarse al estar en el centro de una situación evitando así algún daño emocional, estos actúan como una defensa hacia ellos mismo el cual se desencadena para poder como una capa protectora pero que sin embargo puede traer consigo no ver la realidad.

Rendimiento laboral

Para Chiavenato (2000), citado en Gonzales (2014), señala que es el desempeño y la eficacia del trabajador, se reflejan y se muestran en los resultados. También indica Chiavenato (2000). Es el comportamiento que el trabajador tiene con un propósito fijado que utiliza como una estrategia individual. Podemos decir, que el rendimiento de cada persona depende de las expectativas laborales que tiene de su cargo, lo cual lo motivara para que pueda realizar estrategias con el fin de cumplir con los propósitos de la organización

Sin embargo, Pérez y Merino (2014) indica que el rendimiento laboral es resultado del fruto del trabajo con los recursos que están disponibles, y que dependerá de los propósitos fijados. En el orden de ideas de Pérez y merino se puede decir que el rendimiento que tenga el trabajador dentro de la empresa, será eficaz solo cuando tenga todos los recursos y herramientas disponibles para la ejecución de su labor y que siempre estará sujeto a las metas y objetivos trasados por el mismo.

Bittel (2000), expresa: “Que el rendimiento laboral es influenciado por las expectativas del empleado sobre el trabajo. Por tanto, el rendimiento se relaciona con las capacidades del trabajador, para consolidar los objetivos de la organización, para el bien de todos “(p. 75). Al respecto Bbittel en la misma línea expresada por Pérez y Merino (2014) menciona que el rendimiento laboral se verá influenciado por las metas que tenga cada individuo para consigo mismo y que la experiencia que tenga en el campo desempeñado ayudará a maximizar sus resultados.

Dimensiones del rendimiento laboral

En la investigación se tomó los lineamientos de (Chiavenato, 2000, p.96). Ghiselli (1998), menciona que la motivación, las capacidades y los rasgos

personales influyen en el desempeño, así como las oportunidades para consolidarse, si un trabajador no se siente motivado o reconocido por su empleador entonces sus actividades diarias estarían al borde de un bajo rendimiento laboral, perjudicando a la empresa.

Dimensión: Motivación laboral

Sobre este tema Maslow (2012) indica: “La teoría de la motivación humana, que es una jerarquía de necesidades que motivan al individuo; ascendente para la supervivencia y la motivación” (p.121). De tal manera que el deseo de superación de las personas genera que cada individuo se impulse a buscar mejores condiciones para su realización personal, sin olvidar antes, que la motivación está compuesta por una jerarquía de necesidades donde cada una de ellas los motivan a seguir creciendo y las cuales a su vez despiertan otras necesidades de acuerdo al nivel de superación que atraviesan

Para Jiménez (2010, p.56),” la motivación laboral es la satisfacción que se proporciona a trabajadores para ayudarlos a crecer y desarrollar su creatividad”. Esto se ve reflejado en el ámbito laboral donde el trabajador que ingresa a un cargo, siempre aspira a uno superior, algunas organizaciones a través de estrategias para mejorar la motivación en sus trabajadores realiza programas de ascensos y becas de estudio para consolidar la autorrealización del trabajador.

También Sun (2015).Expresa que es la mezcla de fuerzas que hace que un individuo de lo mejor. Para elegir una acción, nivel de esfuerzo y persistencia estos pueden ser internos y externos. El autor menciona que la motivación no solo puede ser intrínseca sino también extrínseca donde factores interno como la el mismo deseo de superación que posee cada individuo en el plano laboral y personal y la extrínseca

donde factores externos como lo monetario ayudan y ejercen un presión en cierto nivel que hacen que se surjan cambios en uno mismo

Dimensión: Desempeño laboral

Robbins y Judge (2013) citado en Sum (2015), expresan que las organizaciones evalúan en base a las actividades que realizan sus empleados, pero que requieren una mayor información. Por lo tanto, podemos decir que el desempeño es la acción de realizar tareas en una organización según el puesto, constantemente el desempeño es evaluado en toda las organizaciones asi como en sus diferentes niveles, para ello la empresa debe contar con la información suficiente para realizar una correcta evaluación del desempeño actualmente existen distintas evaluaciones tales como la evaluación de 90,180 y 360 grados

Dimensión: Competencia laboral

Para Ortega (2015) nos dice que la macrohabilidad es la reunión de destrezas que, dentro de un ámbito productivo son aplicados para la generación de ingresos del individuo y que a su vez logran resultados efectivos para la organización. De lo expresado podemos resumir que es una característica del individuo que le permite tener un rango de eficiencia en el trabajo que realiza y en el cargo que desempeña. podemos decir también que son atributos que la persona posee para poder desempeñar tareas y que lo distingue a una personas de otras.

Por otro lado. (Lucia & Lepsinger, 1999) citado en (Werther & Davis, 2008). Dice que son sapiencias de actitudes y destrezas vinculadas al trabajo y su desempeño en su cargo y que puede ser medible bajo ciertos estándares y que mediante la capacitación y desarrollo se pueden mejorar. Al respecto podemos añadir que en la actualidad son varias la organizaciones que buscan tener un nivel de competencias optimo en su

personal de tal, manera que ciertas competencias son requeridas en el reclutamiento que realizan las empresas estas varían de acuerdo al puesto a desempeñar y el nivel jerárquico en el que se encuentre dicho perfil requerido.

Adicionalmente en esa misma línea Cinterfor. (2004) lo define como una capacidad efectiva del individuo para realizar tareas de manera exitosas en la realización de su labor. Es decir que la capacidades y conocimiento que el individuo tenga para poder ejecutar sus labores de forma efectiva es considerado una competencia lo cual es importante decir que ciertas competencias están clasificadas según su naturaleza unas más buscada que otras por las organizaciones

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cómo el agotamiento emocional se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016?

Problema específico 1

¿Cómo la insatisfacción laboral se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016?

Problema específico 2

¿Cómo la tensión física se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016?

Problema específico 3

¿Cómo el afrontamiento evitativo se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica.

La importancia de mi investigación radica en el estudio del contenido de la teoría del agotamiento emocional propuesto por Burnout entre otros autores, la investigación de este tema nos permite conocer que el cansancio emocional, el estrés que están pasando los trabajadores de la empresa perjudica el rendimiento laboral. Por ello es necesario conocer y describir las dimensiones de las variables de estudio y sobre todo sustentarla con autores que han aportado científicamente en relación al tema estudiado.

Justificación práctica.

Los resultados de la investigación serán puestos a consideración de la gerencia de la sociedad aduanera Perú SAC, y serán las que tomen decisiones adecuadas para una mejor relación.

Justificación metodológica.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acudirá a la formulación de los instrumentos para medir la variable independiente “agotamiento emocional y su relación con la variable dependiente “rendimiento laboral”, estos instrumentos serán filtrados mediante el juicio de expertos para, luego, ser tamizados mediante la validez y confiabilidad.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general.

El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1

La insatisfacción laboral se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

Hipótesis específica 2

La Tensión física se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

Hipótesis específica 3

El afrontamiento evitativo se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar que el agotamiento emocional se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar que la insatisfacción se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

Objetivo específico 2

Determinar que la tensión física se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

Objetivo específico 3

Determinar que el afrontamiento evitativo se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Básica, porque busca recopilar datos, y adicionarlo a lo que se conoce. Según Carrasco (2009) explica: “La investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad “(p.43). Buscando mejorar los conocimientos ya obtenidos sobre tema investigado.

Método de investigación

Para Cegarra, (2012). El método hipotético - deductivo busca la solución de un problema utilizando la lógica planteando posibles hipótesis de soluciones. En tal sentido el estudio tiene un método hipotético deductivo, donde establece la observación de acuerdo al problema luego continúa con el planteamiento de hipótesis y se explica el problema, en la parte final se ejecuta la comprobación de los enunciados y se compara con la experiencia.

Enfoque de la investigación

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). indican que es cuantitativo porque para poder comprobar la hipótesis planteada se utiliza la recolección y se procede con el análisis estadístico. los pasos van en un orden que no se puede obviar ninguno. Es así que la investigación es cuantitativa permitiendo medir las variables y compararlas con otros estudios parecidos.

Nivel de la investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2014b) indica que es correlacional cuando hay una asociación entre ambas variables que se permitan cuantificarlas y analizarlas mediante la prueba de hipótesis. También es descriptivo - correlacional por ende detalla cómo se presenta el problema del estudio

mediante uno ó varios de sus atributos y tendrá contacto con la población del estudio de la empresa así mismo es correlacional porque pretende responder la interrogante del problema y como se relaciona las variables perfil de puesto y competencia laboral

Diseño de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisan que no existe manipulación algunas de las variables debido a que solo se observa al fenómeno para luego analizarlos. En el estudio los sujetos no pueden ser estimulados solo son observados.

No experimental - transeccional describe, analiza la incidencia y relación de las variables del estudio sin manipularlas aplicándose en un solo momento. Por consiguiente, es no experimental y transversal debido a que solo estudiará al fenómeno mas no se realizará manipulación alguna de ella y todo esto será en una sola oportunidad y tiempo tal como indica respaldo teórico.

2.2 Variables, operacionalización

Variable 1: Agotamiento emocional: Estrés observado en el trabajo, provocado en el personal, en la organización debido a actitudes negativas (Levi, 1995, p, 128).

Variable 2: Rendimiento laboral: Resultado global que la organización aguarda; que los empleados implementen en un tiempo (Chiavenato, 2000, p, 96).

Operacionalización de variables

Tabla 1

Agotamiento emocional y rendimiento laboral

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
Insatisfacción laboral	• Insatisfacción con el puesto de trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,	5=Siempre 4=Casi siempre	Alto
	• Insatisfacción con la política de ascensos	8, 9, 10, 11, 12, 13,	3=A veces	moderado
	• Insatisfacción con la remuneración	14,15,16,	2=Casi nunca 1= Nunca	Bajo
Tension Física	• El ambiente • Condiciones sociales y económicas	17,18,19,20, 21,22,23,24,	5=Siempre 4=Casi siempre	Alto
	• Diseño de trabajo	25,26,27,28,29,	3=A veces 2=Casi nunca 1= Nunca	moderado Bajo
Afrontamiento de Evitación	• Cognitivo	30,33	5=Siempre 4=Casi siempre	Alto
	• Conductual		3=A veces 2=Casi nunca 1= Nunca	moderado Bajo
	• Emocional			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable rendimiento laboral.

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
Motivación Laboral	• Satisfacción	1,2,3,4,	5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2= Casi nunca 1=Nunca	Alto moderado Bajo
	• Incentivos	5,6,7,8,9,10,		
Desempeño Laboral			5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2= Casi nunca 1=Nunca	Alto moderado Bajo
Competencia Laboral	• Eficacia	11,12,13,14,	5=Siempre 4=Casi siempre	Alto
	• Eficiencia	15,16,17,18,19,	3=A veces 2= Casi nunca 1=Nunca	moderado Bajo
Competencia Laboral	• Habilidades operativas	20,21,22,23,24,	5=Siempre 4=Casi siempre	Alto
	• Orientación al logro	25,26,27,28,29,	3=A veces 2= Casi nunca 1=Nunca	moderado Bajo

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población, muestra

Población

Para Tamayo (2014), la población es el total de un estudio que presentan características similares de las cuales se desea realizar una unidad de análisis. (p. 176). En tal sentido el conjunto de individuos que serán del interés de esta investigación son 70 trabajadores de la Sociedad Aduanera del Perú de los cuales se obtendrá la información y se harán las respectivas conclusiones, de la cual será muestra censal.

Muestra

En el presente estudio la muestra será considerada la misma cantidad que la población, la cual está integrada por 70 trabajadores por lo que será censal.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que la técnica de recolección de datos es un propósito procedimental. Usándose la encuesta para compilar datos con un cuestionario como instrumento.

Por otro lado, una encuesta es adecuada para disponer de información (Tamayo, 2014). En tal sentido método más adecuado para este estudio es la encuesta el cual nos permitirá recopilar mayor información con ayuda del cuestionario el cual fue aplicado.

Instrumentos de recolección de datos

Según Hernández Et.all. (2014), manifestaron que un instrumento es un “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre la variables e indicadores que se ha tomado en cuenta para la investigación correspondiente” (p. 276). En consecuencia, de ello en el presente trabajo se utilizó el cuestionario para obtener datos posibles.

Cuestionario

Chasteauneuf. (2009) Menciona que un cuestionario es la cantidad de preguntas sobre variable o más a medir. Brace. (2013) Agrega que el cuestionario debe tener relación con el planteamiento e hipótesis (citados por Baptista, Hernández y Fernández, p, 217.2014). En concordancia de lo anterior el instrumento aplicado al estudio fue el cuestionario para ello se utilizó preguntas cerradas a la población total, las preguntas se hicieron en base a los indicadores de cada variable, incluyendo 30 preguntas por cada cuestionario.

Tabla 3

Ficha técnica de agotamiento emocional

Ficha técnica de agotamiento emocional	
Nombre del instrumento:	Cuestionario de agotamiento emocional
Autora	: Rios Mendoza, Yolanda Roxana
Lugar	: Sociedad aduanera del Peru SAC.
Fecha de aplicación	: 2016
Objetivo	: Recoger la valoración que los trabajadores tienen de su agotamiento emocional
Dimensiones	: Insatisfacción Laboral, Tensión Física, Afrontamiento evitativo.
Compuesto por	: 33 items
Administrado a	: Trabajadores operativo y administrativo de la sociedad aduanera del Peru SAC.
Tiempo	: 20 minutos
Tipo de Aplicación	: Colectivo

Tabla 4

Ficha técnica de rendimiento laboral

Ficha técnica de rendimiento laboral	
Nombre del instrumento:	Cuestionario de rendimiento laboral
Autora	: Rios Mendoza, Yolanda Roxana
Lugar	: Sociedad aduanera del Peru SAC.
Fecha de aplicación	: 2016
Objetivo	: Recoger la valoración de los trabajadores sobre rendimiento laboral
Dimensiones	: Motivación laboral, Desempeño laboral y Competencia laboral.
Compuesto por	: 29 ítems
Administrado a	: Trabajadores operativo y administrativo de la Sociedad aduanera del Peru SAC.
Tiempo	: 20 minutos
Tipo de Aplicación	: Colectivo

Validez y confiabilidad del instrumento de los instrumentos

Validez:

Carrasco (2009), señala que la validación de un instrumento se da si permite conseguir datos necesarios para poder medir la variable y todas sus dimensiones e indicadores.

Validez de criterio:

Es determinado contrastando los instrumentos diseñados.

Validación de experto:

La validación fue mediante juicio de expertos, con docentes de la UCV. los cuales dieron aplicable para validación de los instrumentos.

Tabla 5

Validación de expertos cuestionario agotamiento emocional

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Yolvi Ocaña Fernández	Aplicable
2	Magister	William Sebastián Flores Sotelo	Aplicable
3	Magister	Cesar Amador Garay Ghilardi	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Los expertos decidieron como aplicable en un 100%, óptimo para aplicar.

Tabla 6

Validación de expertos cuestionario rendimiento laboral

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Yolvi Ocaña Fernández	Aplicable
2	Magister	William Sebastián Flores Sotelo	Aplicable
3	Magister	Cesar Amador Garay Ghilardi	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Los expertos dictaminaron en un promedio de aplicable por lo que se considera óptimo para ser aplicado.

Confiabilidad del instrumento

Según Valderrama (2016), es el grado en el que se obtiene, luego de aplicar la medición repetidamente, produciendo derivaciones parejas en un tiempo determinado. En consideración a ello se midió con el Alfa de Cronbach logrando así un coeficiente, por lo que se midió el instrumento aplicado referente a las variables del estudio con el coeficiente de alfa de Cronbach.

Tabla 7

Rango de coeficiente Alfa de Cronbach

Valores de alfa			Interpretación
-1	a	0	No es confiable
0,01	a	0,49	Baja confiabilidad
0,5	a	0,75	Moderada confiabilidad
0,76	a	0,89	Fuerte confiabilidad
0,9	a	1	Alta confiabilidad

Fuente: Tomado de: Ruiz Bolivar, C. (2002)

Tabla 8

Alfa de Cronbach de variables

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach
Agotamiento Emocional	0,891
Rendimiento Laboral	0,917

Fuente: Elaboración propia.

El resultado de 0.891 fue para el cuestionario de agotamiento emocional y un coeficiente de 0.917 para el cuestionario de rendimiento laboral indicando la alta confiabilidad para las variables.

2.5 Métodos de análisis de datos

Procedimiento de recolección de datos.

Una vez definido la muestra, se ejecutó la recolección de datos a los 70 trabajadores el cual se aplicó el cuestionario mediante una encuesta de 62 preguntas, 33 ítems de agotamiento emocional y 29 ítems del rendimiento laboral, el cual se tomará un tiempo de 20 minutos por cada cuestionario para luego consolidarla y analizarla.

Análisis de datos

Se uso rho de Spearman en la contratación de las variables con referencia a la hipótesis de la investigación.

2.6 Aspectos éticos

Como la investigación está documentado con referencias, tiene ética, por lo que es cuidadoso y respeta la propiedad intelectual, como lo señala el código de ética de la UCV en su artículo 14,15 y 16 donde se hace hincapié en las buenas prácticas morales y sociales. Se mantendrá el anonimato de los encuestados.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos de la investigación

Tabla 9

Niveles de agotamiento emocional. Dimensión: Insatisfacción laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	22.9
Medio	39	55.7
Alto	15	21.4
TOTAL	70	100.0

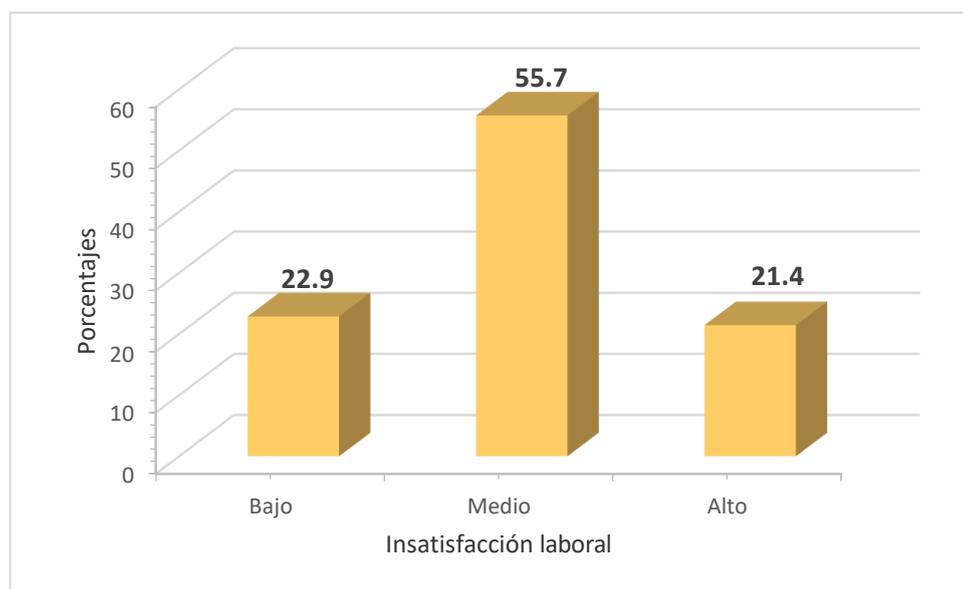


Figura 1. Niveles de agotamiento emocional. Dimensión: Insatisfacción laboral

Interpretación

El agotamiento emocional de los empleados muestra un margen de 55,7% en rango medio de la Agotamiento Emocional. Dimensión: Insatisfacción laboral; y el 21,4% en un rango alto. Es notable 22,9% de nivel bajo.

Tabla 10

Niveles de agotamiento emocional. Dimensión: Tensión física

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	24.3
Medio	41	58.6
Alto	12	17.1
TOTAL		70
		100.0

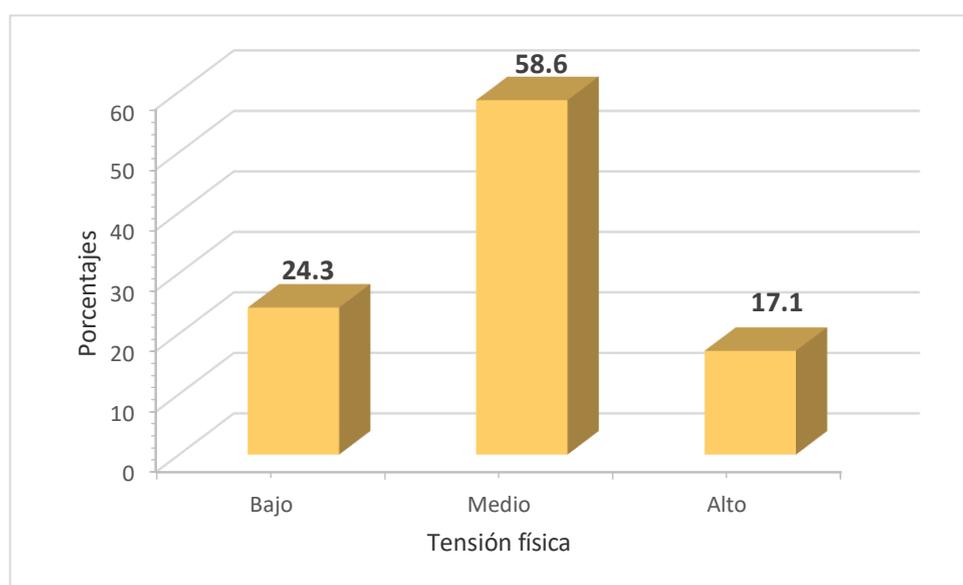


Figura 2. Niveles de agotamiento emocional. Dimensión: Tensión física

Interpretación

El 58,6% de los trabajadores representa un rango medio de Agotamiento. Dimensión: Tensión Física; en cambio solo el 17,1% es alto y el 24,3% muestra que es bajo.

Tabla 11

Niveles de agotamiento emocional. Dimensión: Afrontamiento de evitación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	21.4
Medio	44	62.9
Alto	11	15.7
TOTAL		70
		100.0

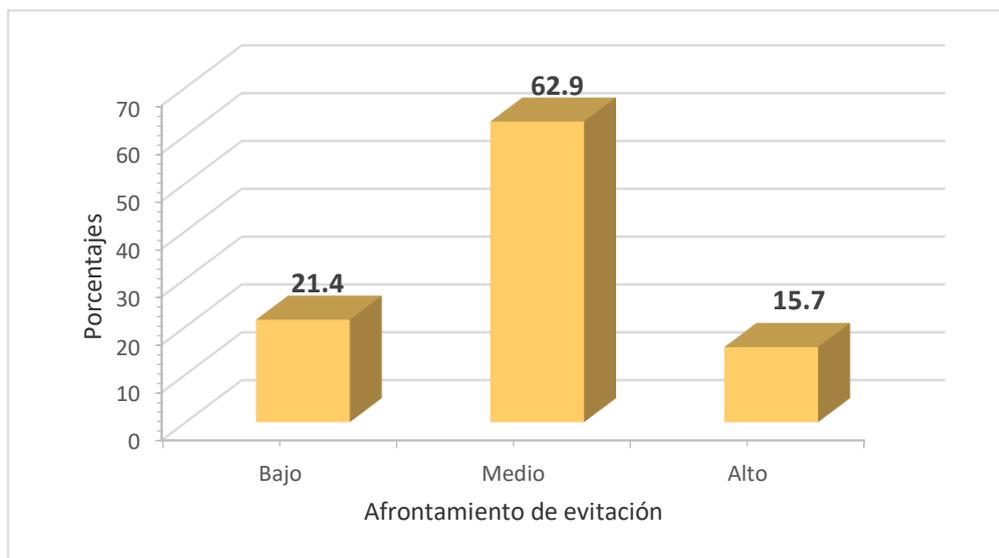


Figura 3. Niveles de agotamiento emocional. Dimensión: Afrontamiento de evitación

Interpretación

El valor medio de agotamiento emocional representa un 62,9% de los empleados

Dimensión: Afrontamiento de evitación; y el 15,7% en un valor alto. Es notable en un 21,4% de nivel bajo.

Tabla 12

Resumen: Variable: Agotamiento emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	30.0
Medio	37	52.9
Alto	12	17.1
TOTAL		70
		100.0

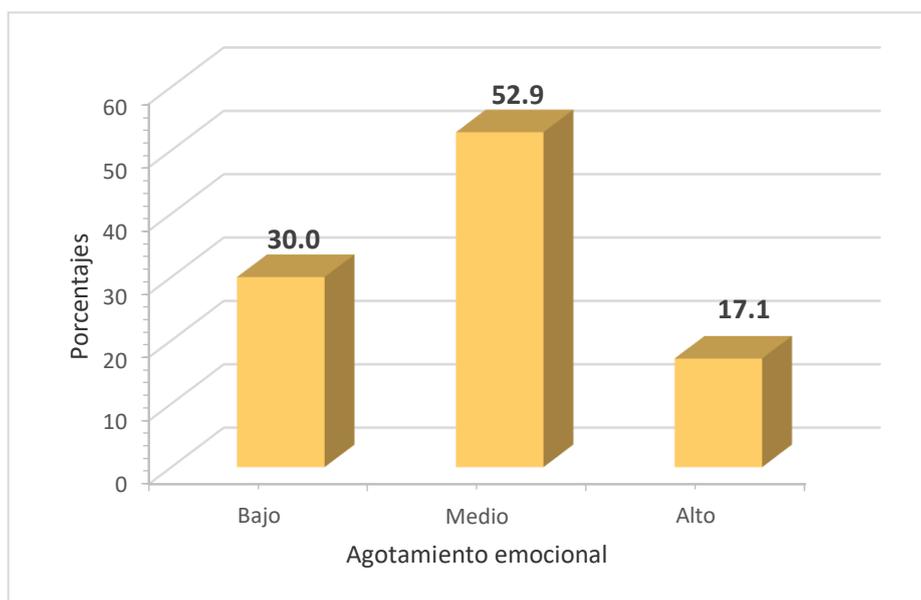


Figura 4. Niveles de agotamiento emocional

Interpretación

Los empleados de la empresa representan un rango medio de agotamiento emocional con un porcentaje de 52,9%, mientras que un valor alto con un indicador de 17,1% y es notable un 30,0% de nivel bajo.

Tabla 13

Resumen: Variable: Rendimiento laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	25.7
Moderado	35	50.0
Alto	17	24.3
TOTAL	70	100.0

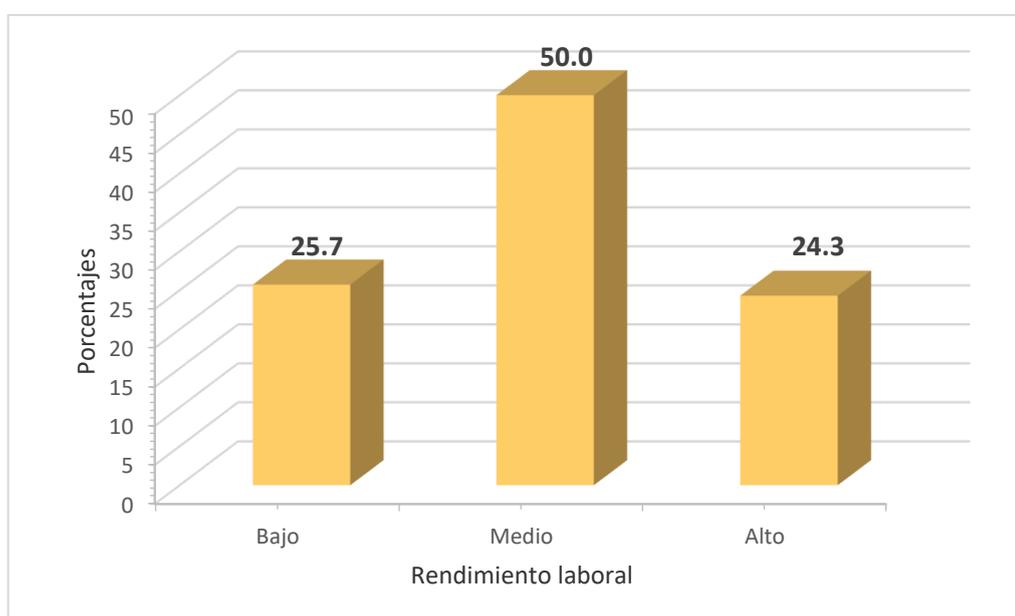


Figura 5: Niveles de rendimiento laboral

Interpretación

El rango medio de rendimiento laboral es representado por 50.0% de los empleados. y el 24,2% muestra un valor alto. Mientras que el 25,7% es notable y es de nivel bajo.

3.2 Contratación de hipótesis

Prueba Hipótesis general de la investigación

Ho: El agotamiento emocional no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la Sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

H₁: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la Sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

Si la Sig. Es $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula.

Si la Sig. Es $< 0,05$ se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 14

Agotamiento emocional y rendimiento laboral

Correlaciones				
			Agotamiento Emocional	Rendimiento laboral
Agotamiento Emocional	Coeficiente de correlación		1,000	,773**
	Sig. (bilateral)		.	,000
Rho de Spearman	N		70	70
	Coeficiente de correlación		,773**	1,000
Rendimiento laboral	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		70	70

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

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 25.

Interpretación:

Según el resultado se obtuvo un coeficiente de 0,773 de esta manera la hipótesis planteada tiene aceptación y se muestra rechazo a la hipótesis nula

Prueba de Hipótesis Específica 1

Ho: La insatisfacción laboral no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

H₁: La insatisfacción laboral si se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

Tabla 15

Insatisfacción laboral y el rendimiento laboral

Correlaciones			Insatisfacción laboral	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Insatisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Rendimiento laboral	N	70	70
		Coeficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 25.

Interpretación:

La correlación muestra un coeficiente de 0,695 con significancia de 0,001 < 0,05, entonces se confirma que se rechaza la hipótesis nula y es aceptada la alterna.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Ho: La Tensión física no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la Sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

H₁: La Tensión física si se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la Sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

Tabla 16

Tensión física y el rendimiento laboral

Correlaciones			Tensión física	Rendimiento laboral
		Coeficiente de		
	Tensión física	correlación	1,000	,877*
Rho de Spearman	física	Sig. (bilateral)	.	,020
		N	70	70
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,877*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	70	70

*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 25.

Interpretación:

ES aceptada la hipótesis alterna al obtener un coeficiente de 0,877 y una significancia de $0,020 < 0,05$ en ese mismo tenor se determina que la hipótesis nula no es aceptable.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Ho: El afrontamiento evitativo no se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la Sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

H₁: El afrontamiento evitativo si se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la Sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.

Tabla 17

Afrontamiento evitativo y el rendimiento laboral

		Correlaciones		
			Afrontamiento evitativo	Rendimiento laboral
	Afrontamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,730**
	evitativo	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de		N	70	70
Spearma		Coeficiente de correlación	,730**	1,000
n	Rendimiento laboral	Sig. (bilateral)	,020	.
		N	70	70

*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 25.

Interpretación:

Según el resultado se obtuvo una correlación de 0,730, según el coeficiente la hipótesis alterna del estudio es totalmente aceptable y por consiguiente rechazada la otra.

IV. Discusión

Se muestra una correlación positiva y fuerte (0,773), al tener una Sig. menor a 0.05, rechazando la Hipótesis nula, es decir: que “Existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral. Al respecto; Gonzales y Rivera (2012), en su investigación sobre el agotamiento profesional de los médicos agregados y residentes comprobando que el Síndrome de Burnout los afecta y demostrando que existe un nivel bajo de realización personal. Barrios, M. (2014), determino en su investigación que la productividad tiene un riesgo psicosocial por efecto del desgaste laboral y que se perciben

Se coincide con Wong y Yataco (2012). En su estudio de Administración del tiempo y su influencia en el rendimiento académico. Determinando que hay una relación entre las variables. Se recomendó la aplicación del estudio en otros grados y secciones, y también en otras instituciones educativas para confirmar su efectividad, en la performance de los educandos.

Se observa correlación positiva y fuerte de (0.695), donde la Significancia es menor a 0.05, por eso es rechazada la Hipótesis nula y estableciendo la confirmación de hay una relación significativa entre la dimensión insatisfacción laboral y el rendimiento laboral. Al respecto; Gonzales (2014), en su estudio Estrés y Desempeño Laboral, demostró que el estrés y el desempeño laboral tienen relación; concluyendo: El estrés en el ambiente laboral afecta el desempeño: hay una relación entre sus variables; manifestándose los niveles altos de estrés. Se estableció una igualdad entre el estrés general y el socio laboral.

Se presenta una correlación positiva y fuerte (0.877), por consiguiente, se rechazó la Hipótesis nula de y existe una significancia de correlación entre la dimensión tensión física y el rendimiento laboral. Al respecto; en su investigación Castillo (2012), Síndrome de Burnout y desempeño laboral. Determinándose que el nivel de cada una de las variables mediante un enfoque cuantitativo descriptivo en niveles moderados, en agotamiento emocional y desempeño laboral inadecuado, en relaciones interpersonales, experiencia o habilidad practica y satisfacción laboral inadecuada. Concluyendo: existe una moderada estrés, y desempeño laboral inadecuado.

Se presenta una correlación positiva y fuerte con una cifra de 0.730, la Sig. es menor a 0.05, y tiene como resultado la decisión de aceptar la Hipótesis Alternativa; indicando que la relación significativa entre el afrontamiento evitativo y el rendimiento laboral. Al respecto; Malca (2014), en su investigación Influencia del estrés en el desempeño laboral determinó que los factores que tienen mayor influencia y que muestran un nivel de estrés medio y/o alto son varios entre ellos los procedimientos, presión para rendir informes, presión e incompreensión de su equipo, y desconfianza.

V. Conclusiones

Primera:

Con respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general, se concluye que existe un nivel de correlación alta ($r = 0,773$) entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en la sociedad aduanera del Perú SAC de la provincia del Callao, 2016, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$, con niveles moderado fuerte en cada uno de sus dimensiones, mediante resultados positivos en el rendimiento laboral.

Segunda:

Con respecto al objetivo específico 1 y en respuesta a la hipótesis específica 1, se concluye que existe un nivel de correlación alta ($r = 0,695^*$) entre la insatisfacción laboral y el rendimiento laboral en la sociedad aduanera del Perú SAC de la provincia del Callao, 2016, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.001 < 0.05$, cuando los trabajadores no perciben una satisfacción laboral, disminuye su rendimiento laboral.

Tercera:

Con respecto al objetivo específico 2 y en respuesta a la hipótesis específica 2, se concluye que existe una alta correlación ($r = 0,877^*$) entre la tensión física y el rendimiento laboral en la sociedad aduanera del Perú SAC de la provincia del Callao, 2016, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.020 < 0.05$. Asimismo, cuando se incrementa la tensión física, mediante un trabajo a presión, se incrementa el rendimiento laboral.

Cuarta:

Con respecto al objetivo específico 3 y en respuesta a la hipótesis específica 3, se concluye que existe un nivel de correlación alta ($r = 0,730^*$) entre el afrontamiento y el rendimiento laboral en la sociedad aduanera del Perú SAC de la provincia del Callao, 2016, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$, cuando los trabajadores afrontan una situación problemática, se mejora el rendimiento laboral.

VI. Recomendaciones

Primera:

En la Sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, se sugiere que se promuevan actividades a orientar la inteligencia emocional de sus trabajadores, para mejorar el rendimiento laboral.

Segunda:

En la Sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, se sugiere que se promuevan actividades a evaluar el grado de satisfacción laboral de sus trabajadores, para mejorar el rendimiento laboral.

Tercera:

En la Sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, se sugiere que se promuevan actividades a medir las tensiones físicas de sus trabajadores, para mejorar el rendimiento laboral.

Cuarta:

En la Sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, se sugiere que se promuevan actividades a gestionar los niveles de afrontamiento evitativo de sus trabajadores, para mejorar el rendimiento laboral.

VII. Referencias

- Carrasco, S. (2013). Metodología de la Investigación Científica. (6ª Ed.) Lima - Perú. Editorial San Marcos.
- Castillo, A. (2012), *Síndrome de Burnout y desempeño laboral*.
- Curiel JA, Rodríguez M, Guerrero F. Síndrome de agotamiento profesional en personal de atención a la salud. Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2005; 44(3):221-6.
- Chiavenato, I. (1999). Administración del Recurso Humano. (5ta Ed.) Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Gonzales, Y. & Rivera, K. (2012) *Presencia del Síndrome de agotamiento profesional entre los médicos agregados y residente del hospital regional de Sonsonate Mayo – Agosto 2011*.
- Gonzales, M. (2014) *Estrés y Desempeño Laboral* (Estudio Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango)
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación. Ed. Mc Graw Hill.pg. 60
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.
- Levin, R. 2006. Estadística para administradores. Prentice-Hall. México
- Malca, S. (2014) *Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Asociación de Mujeres en Acción (AMA) Agencia Pacasmayo en el período 2013*.
- Maslow, A. (2012) *Teoría de la Motivación Humana* 4ta ed. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Maslach, Christina; Jackson, Susan (1986). *Maslach burnout inventory manual* (en inglés). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press, Inc.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1986) Obtenido de: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>.
- Maslach, C y Jackson, S. E. (1981). *La medición de Burnout experimentado*. Diarios de comportamiento ocupacional. 2, 99-113.
- Palma, G. y Vines, M. (2014) en su tesis titulada, El burnout y sus efectos en el desempeño laboral del personal de enfermería que labora en el Quirófano

del Hospital “Dr. Verdi Cevallos Balda” de Portoviejo. Recuperado:
<https://bit.ly/36wm7YY>

Ortega, M. (2015) “*Competencia Laboral*” Consulting Psychologist Press, Inc.

Pérez P. y Merino, M. (2014) Definición de rendimiento laboral
(<http://definicion.de/rendimiento-laboral/>)

Porles, J. (2013) “Tensión Laboral” Information Provided by: MFL Occupational Health Centre, Inc.

Preciado, M. (2008) *Agotamiento emocional en el trabajo en profesionistas y operadoras de máquina en la industria* Investigadores del Departamento de Salud Pública, docentes de la Maestría y Doctorado en Ciencias de la Salud en el Trabajo, Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara, Guadalajara, México.

Robbins, S.P. (1998) *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava edición.

Robbins, S. (2000). *Administración*. Décima Edición. México: Prentice Hall.

Rustom, A. (2012) *Elementos de Probabilidad y su aplicación a la Agronomía*.
Publicación Docente N° 1. Dirección Escuela de Agronomía, Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales, Universidad de Chile.

Sun, M. (2015) *Motivación y Desempeño Laboral* (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)".

Tamayo Tamayo. (2014). *El proceso de la Investigación científica*. México, D. F.: Limusa. La investigación científica.

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta* (6ª reimp. 2016) ISBN: 978-612-302-878-7.

Wong, C. y Yataco, P. (2012) *Administración del tiempo por parte de los padres de familia y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes del quinto grado de educación secundaria de la I.E. “Melchorita Saravia”* Grocio Prado- Chíncha 2011”.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Agotamiento emocional y rendimiento laboral, en la sociedad aduanera del Perú SAC, de la provincia del callao, 2016
Autor: Yolanda Roxana Rios Mendoza

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cómo el agotamiento emocional se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016?</p> <p>Problemas Específicos: P.E.1: ¿Cómo la insatisfacción laboral se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016?</p> <p>P.E.2: ¿Cómo la tensión física se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del</p>	<p>Objetivo general: Demostrar que el agotamiento emocional se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1: Demostrar que la insatisfacción se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.</p> <p>O.E.2: Demostrar que la tensión física se relaciona con el rendimiento laboral en la</p>	<p>Hipótesis general: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1: La insatisfacción laboral se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.</p>	Variable 1: Agotamiento emocional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Insatisfacción laboral	Insatisfacción con el puesto de trabajo. Insatisfacción con la política de ascensos. Insatisfacción con la remuneración.	1-7 8-13 14-16	Escala de Likert Índice: SIEMPRE (5) CASI SIEMPRE (4) A VECES (3) CASI NUNCA (2) NUNCA (1)	alto Medio Bajo
			Tensión Física	El ambiente Condiciones sociales y económicas	17-20 21-24 25-29		
Afrontamiento de evitación	Diseño de trabajo Cognitivo Conductual emocional	30 31 32-33					

Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016? P.E.3: ¿Cómo el afrontamiento evitativo se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016?	sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016 O.E.3: Demostrar que el afrontamiento evitativo se relaciona con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016	H.E.2: La Tensión física se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016. H.E3:El afrontamiento evitativo se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la sociedad Aduanera del Perú SAC de la Provincia del Callao, 2016.	Variable 2: Rendimiento laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Motivación Laboral	Satisfacción Incentivos	1-4 5-10	Escala de Likert Índice: SIEMPRE (5) CASI SIEMPRE (4) A VECES (3) CASI NUNCA (2) NUNCA (1)	Alto Medio Bajo
			Desempeño laboral	Eficacia Eficiencia	11-14 15-19		
Competencia laboral	Habilidades operativas Orientación al logro	20-24 25-29					

Anexo 2. Cuestionario

Estimados Colaboradores el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, solicitamos su colaboración respondiendo cada Ítem con **SINCERIDAD** ya que es de carácter confidencial (anónimo). Lea cuidadosamente los ítems y marque con un aspa (x) en cada recuadro según creas conveniente teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa:

Siempre	La mayoría de veces	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca
5	4	3	2	1

N°	V1: Agotamiento emocional	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	D1: Insatisfacción laboral					
	Insatisfacción con el puesto de trabajo					
1	¿Tiene un buen salario y un buen contrato laboral?					
2	¿Considera que la remuneración proporciona seguridad, reconocimiento, status o autoestima?					
3	¿Trabaja en algo que no le gusta?					
4	¿Un grato contexto en el trabajo influye efectivamente en la eficacia de los trabajadores y en bienes de la organización?					
5	¿Se siente valorado por su empresa?					
6	¿Piensa que su gerente no es líder; desmotivando la continuidad en la organización?					
7	¿Se siente limitado en su trabajo, no pudiendo transformar otros pensamientos?					
	Insatisfacción con la política de ascensos					
8	¿El único criterio que debe tenerse en cuenta para definir un ascenso es el mérito propio?					
9	¿Una empresa que proporciona equivalencias de ocasiones será rectitud?					
10	¿Considera que un mérito es ventajoso en una empresa?					
11	¿Considera que la meritocracia genera contextos para que solo algunos logres estímulos?					
12	¿Considera que la meritocracia erosiona la armonía?					
13	¿Una empresa con meritocracia, presentaría problemas factibles a través del tiempo?					

	D2: Insatisfacción con la remuneración					
14	¿En su centro laboral es básico recibir una remuneración equitativa?					
15	¿Por otro lado, la remuneración económica y emocional (reconocimiento del esfuerzo) puede ser un claro motivo de insatisfacción?					
16	¿Mínimos sueldos y las posibilidades de crecimiento profesional en una organización, deducen “poco futuro”?					
	D2: Tensión Física					
	El ambiente					
17	¿Considera que un ambiente de convivencia es típico en la influencia de tensiones?					
18	¿Cuándo no hay ventas se genera tensiones, en una organización?					
19	¿La tecnología es determinante para la generación de tensiones, por el desempleo?					
20	¿Considera la creación de incertidumbre ecológica (amenazados por diferentes catástrofes naturales), amenazas que mantienen en tensión a las personas?					
	Condiciones sociales y económicas					
21	¿La experiencia laboral se convierte en antiguo por la tecnología?					
22	¿Una dificultad económica en la empresa, exacerba tracciones en las personas?					
23	¿La política es decisiva, por argumentaciones internas?					
24	¿Considera que las agrupaciones políticas, generan tensiones físicas?					
	Diseño de trabajo					
25	¿En una organización se generan tensiones, para soslayar deslices, abundancia de inspección, etc?					
26	¿Las peticiones laborales intervienen en el trabajo?					
27	¿Considera que la dependencia, provoca tracción potencial?					
28	¿Considera que la independencia disminuye tensiones?					
29	¿Los trabajos peligrosos incrementan la angustia?					
	D3: Afrontamiento de evitación					
	Cognitivo					
30	¿Describe cual define mejor el afrontamiento cognitivo?:					
30	Aceptación,					

30	Anticipación,					
30	Autoanálisis,					
30	Humor,					
31	Planificación,					
31	Poder mental,					
31	Preocupación,					
31	Reestructuración mental,					
31	Reevaluación positiva					
	Conductual					
	¿Describa cual define mejor el afrontamiento conductual?:					
31	Afrontamiento directo,					
31	Autoafirmación,					
31	Falta de afrontamiento,					
31	Postergación					
	emocional					
	¿Describa cual define mejor el afrontamiento emocional?:					
32	Agresión pasiva,					
32	Aislamiento social,					
32	Apoyo social,					
32	Autocontrol,					
33	Catarsis,					
33	Escape/evitación,					
33	Supresión					

Instrumento de evaluación

Variable: Rendimiento Laboral

Estimados Colaboradores el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, solicitamos su colaboración respondiendo cada Ítem con **SINCERIDAD** ya que es de carácter confidencial (anónimo).

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente los ítems y marque con un aspa (x) en cada recuadro según creas conveniente teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa:

Siempre	La mayoría de veces	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca
5	4	3	2	1

	V2: Rendimiento Laboral	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	D1: Motivación Laboral					
N°	Satisfacción laboral					
1	¿El logro de los fines establecidos sería un factor concluyente?					
2	¿Posee interés hacia su centro laboral, en forma permanente?					
3	¿Considera apropiado conceder orientación estratégica para decidir en el trabajo?					
4	¿Es clave el conocimiento personal para trabajar en un puesto requerido?					
	Incentivos					
5	¿Los incentivos, motivan la performance compensaciones, por horas extras, por experiencias o juntos?					
6	¿El incentivo debe favorecer al empleado y a la compañía?					
7	¿Los incentivos deben ser claros y de posible comprensión?					
8	¿Los incentivos deben controlar la manufactura empresarial?					
9	¿Motivar al trabajador a ser lo más fructífero posible?					
10	¿Originar el rendimiento del trabajador, ¿se logra con educación?,					
	D2: Desempeño Laboral					
	Eficacia					
11	¿La eficacia, es el logro de fines y propósitos?					
12	¿La eficacia es la medición del beneficio de consecuencias “?”					

13	¿Eficacia es hacer lo correcto?					
14	¿La eficacia es optimar instrucciones para lograr superiores y consecuencias?					
	Eficiencia					
15	¿La eficiencia relación medios y los provechos logrados?					
16	¿La eficiencia es conseguir fines usando medios sofisticados?					
17	¿Para los empresarios, es la eficiencia, extender lucros restando costos?					
18	¿La eficiencia son los trabajadores y medios de la empresa?					
19	¿La eficiencia se logra con trabajadores competentes o con capacidades?					
	D3: Competencias Laborales					
	Habilidades operativas.					
20	¿Una persona es hábil operativamente cuando logra propósitos?					
21	¿Habilidad operativa es maestría para ejecutar una actividad y conseguir previos?					
22	¿La alineación de las destrezas estriba de los trabajos?					
23	¿Las destrezas se obtienen por adiestramiento?					
24	¿El trabajo con destrezas admite la ejecución de trabajos?					
	Orientación al logro					
25	¿La orientación de los resultados es proceder con prontitud y premura cuando son necesarias?					
26	¿Orientación envuelve dirigir conocimientos?					
27	¿Las personas orientan hacia los resultados?					
28	¿Quiénes cuentan con estas competencias cuentan con determinaciones para establecer fines ambiciosamente, por arriba de los modelos?					
29	¿Orientación al logro implica otras competencias como responsabilidad y compromiso?					