



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos
del RENIEC, Arequipa-2016.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

AUTOR:

Br. Victor Juan Yucra Nuñez

ASESOR:

Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

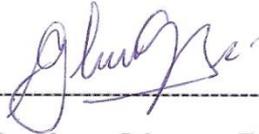
LINEA DE INVESTIGACION

Administración del Talento Humano

AREQUIPA-PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO



Mg. Gleny Dominga Góngora Fernández
Presidente



Mg. Luis Alberto Ramos Ruidías
Secretario



Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa
Vocal

DEDICATORIA

La investigación del presente trabajo de tesis va dedicado a mis seres queridos mi padre y señora madre quienes me brindan el apoyo moral e incondicional, quienes son el motor de vida, ya que gracias a ellos estoy culminando mis estudios

Víctor.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento es de manera especial a casa de estudios en posgrado a la Universidad Cesar Vallejo, que ha permite lograr uno de mis objetivos en la mención de gestión pública.

A la plana docente que a través del estudio de Maestría nos han transmitido su conocimiento, sus consejos que han logrado motivar la continuidad de mis estudios de posgrado en gestión pública.

A mis compañeros, amigos de la Maestría de gestión pública quienes en el transcurso y desarrollo del grado de Magister logramos comprender lo valioso e importante que es el lograr el grado de Magister.

El Autor

DECLARACIÓN JURADA

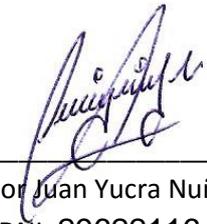
Yo, Victor Juan Yucra Nuñez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 29622116, con la tesis titulada:

“El Estrés y El Desempeño Laboral En Los Servidores Públicos del Reniec, Arequipa - 2016”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. La tesis no ha sido plagiada totalmente ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para ninguna revista.
4. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si la tesis fuese aprobada para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Arequipa, abril del 2017.


Victor Juan Yucra Nuñez
DNI: 29622116



PRESENTACIÓN

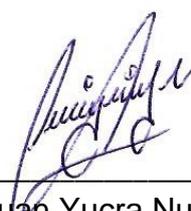
Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración de tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública presento a vuestra consideración la presente tesis titulada “El estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC, Arequipa-2016”

El mismo que ha sido elaborado con la finalidad de determinar cómo se da el desempeño laboral a partir del estrés, Arequipa 2015.

Por las consideraciones expuestas, pongo a vuestra consideración el presente informe de tesis y con mucha disposición para recibir vuestros aportes y sugerencias

El Autor



Victor Juan Yucra Nuñez
DNI:29622116

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO.....
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de Gráficos.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1 Realidad problemática:	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4 Formulación del problema	29
1.5 Justificación del problema.....	30
1.6 Hipótesis.....	31
1.7 Objetivos	32
II METODO.....	34
2.1 Diseño de Investigación	34
2.2 Variables, Operacionalización.....	34
2.3 Población y muestra.....	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
2.5 Métodos de análisis de datos.....	39
2.6 Aspectos éticos.....	40
III RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN.....	57
V. CONCLUSIONES	61
VI RECOMENDACIONES.....	63
VII REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	64

V. CONCLUSIONES

VI RECOMENDACIONES

VII REFERENCIAS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2 Matriz de operacionalización

Anexo 3 Matriz del instrumento

Anexo 4 Instrumentos

Anexo 5 Base de datos

Anexo 6 Artículo científico

Índice de tablas

Tabla N° 1: Niveles de la variable Estrés	41
Tabla N° 2: Niveles de la dimensión agotamiento emocional.....	42
Tabla N° 3: Niveles de la dimensión despersonalización	43
Tabla N° 4: Niveles de la dimensión realización personal.....	44
Tabla N° 5: Niveles de la variable desempeño laboral	45
Tabla N° 6: Niveles de la dimensión asistencia y puntualidad.	46
Tabla N° 7: Niveles de la dimensión trabajo en equipo.....	47
Tabla N° 8: Niveles de la dimensión calidad de servicio.	48
Tabla N° 9: Prueba de Kolmogorov.....	49
Tabla N° 10: Relación del estrés y el desempeño laboral	50
Tabla N° 11: Relación del Estrés y la asistencia y puntualidad	51
Tabla N° 11: Relación del estrés el trabajo en equipo.....	52
Tabla N° 12: Relación del estrés y la calidad de servicio	53
Tabla N° 13: Relación del desempeño laboral y el agotamiento emocional.....	54
Tabla N° 14: Relación del desempeño laboral y la despersonalización	55
Tabla N° 15: Relación del desempeño laboral y las relaciones personales.	56

Índice de Gráficos

Pág.

Gráfico N° 1: Niveles de la variable Estrés.....	41
Gráfico N° 2: Niveles de la dimensión agotamiento emocional.....	42
Gráfico N° 3: Niveles de la dimensión despersonalización	43
Gráfico N° 4: Niveles de la dimensión realización personal.....	44
Gráfico N° 5: Niveles de la variable desempeño laboral	45
Gráfico N° 6: Niveles de la dimensión asistencia y puntualidad.....	46
Gráfico N° 7: Niveles de la dimensión trabajo en equipo.....	47
Gráfico N° 8: Niveles de la dimensión calidad de servicio.....	48

RESUMEN

El presente trabajo tiene como propósito dar a conocer el grado de relación que existe entre “El Estrés y el Desempeño Laboral en los servidores Públicos del RENIEC, Arequipa 2016”.

La investigación tiene como método correlacional, con diseño no experimentales, de corte transversal, porque se relaciona las variables; la población es censal porque se realiza a todos los servidores públicos de la RENIEC, Arequipa, la técnica utilizada es la encuesta, el instrumento el cuestionario, estos son validados por juicio de expertos tanto en sus variables, dimensiones e ítem; el resultado del alpha de cronbach para la variable estrés es de 0.831 y para la variable desempeño laboral de 0,824, el procesamiento de datos se realiza bajo el programa SPSS versión 23.

El resultado de la investigación, demuestra que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral, obteniendo una correlación r Pearson de 0,817 entre nuestras variables cuyo resultado es positivo lo que permite aceptar la hipótesis planteado por el investigador.

PALABRAS CLAVE: Estrés, desempeño laboral, agotamiento emocional, Despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to show the degree of relationship between "Labor Stress and Work Performance in Public Servants of RENIEC Arequipa 2016".

The research has as a correlational method, with non-experimental, cross-sectional design, because it relates the variables; The population is census because it is done to all public servants of the RENIEC, Arequipa, the technique used is the survey, the instrument the questionnaire, these are validated by expert judgment both in its variables, dimensions and item; The outcome of the cronbach alpha for the stress variable is 0.831 and for the labor performance variable of 0.824, the data processing is performed under the SPSS version 23 program.

The result of the research shows that there is a relationship between stress and work performance, obtaining a correlation r Pearson of 0.817 among our variables whose result is positive which allows us to accept the hypothesis proposed by the researcher.

KEY WORDS: Stress, job performance, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

I. INTRODUCCION

Este trabajo de investigación que se presenta refleja lo que sucede en una de las instituciones que tienen Autonomía propia que pertenece al estado peruano, existiendo factores que conllevan a sus integrantes al estrés Laboral, lo cual tiene mucha incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro Nacional de Identificación Estado Civil, (RENIEC) que pertenecen a la Jefatura Regional 8 de Arequipa

Algunos de los factores que conllevan al estrés en los servidores públicos del RENIEC pueden ser por la naturaleza y exigencias de la institución, que responde a los diversos trabajos que exigidos.

En el ámbito nacional Toledo (2004), menciona que los diversos problemas existentes en las diversas instituciones son producto de factores que tienen que ver con el estrés, originando a las personas un sin número de dificultades que influyen de manera directa en el desempeño laboral de todo colaborador ya que esta posee niveles que pueden afectar los cambios tanto físicos y mentales afectando el rendimiento y la productividad de las personas.

Así mismo Toledo (2014), menciona que en la actualidad el estrés está influyendo a la mayoría de las personas esto es originado por la costumbre de realizar y desarrollar actividades de manera permanente, aquellos personas que mantienen actividades permanentes son afectados por el síndrome de burnout, este síndrome afecta de manera directa a las personas que desarrollan actividades monótonas en el tiempo, ya que esto afecta los diversos comportamientos de la persona, muchas de ellas hacen que el individuo sea muy explosivo que sus reacciones sean rápidas y defensivas.

En el ámbito local las la revista Salud (2015) menciona que el estrés es un mal que va desarrollándose hoy en día en las personas de toda edad, en especial a aquellas personas que no desarrollan cambios de la actividad que son fundamentales para el desarrollo y la realización de manejos institucionales ya que en estas personas se pueden observar una alta responsabilidad de sus

funciones, el mismo que origina que el síndrome del estrés se desarrolle de manera más rápida en las personas.

Así mismo, la revista salud desarrolla en un informe que el estrés de los trabajadores se impone y manifiesta de manera continua causando malestares que son muchas veces no detectadas en los análisis médicos pero que si es factible tener en conocimiento que ello influye en toda persona que no realice actividades deportivas o que no desarrolle cambios en la manifestación actitudinal.

1.1 Realidad problemática:

En el mundo globalizado el estrés a medida que las organizaciones y los diversos factores de vida que lleva la persona va causando malestares que no son recomendables a realizar esto se va originando por la excesiva forma de vida, las manifestaciones como el trabajo bajo presión estimulan la reacción del síndrome del estrés en las personas de mayor edad, otro de los factores que origina el estrés en las personas es la baja autoestima que de alguna manera hace que la persona se sienta afectadas por los cambios diversos del mismo. (Walter L., 2015)

El autor señala por otro lado que el estrés hoy en día es el causante de diversas enfermedades que muchas veces se convierten perjudiciales para la persona, el fundamental observar que el estrés desarrolla causas que se van desarrollando en perjuicio de la salud personas y de manera directa a las organizaciones, el mismo que afectando a la organización y al rendimiento de las personas.

En el ámbito nacional Aamodt (2010), menciona que el estrés es uno de los males del milenio que se está convirtiendo en el causante más importante que origina enfermedades crónicas como la diabetes emocional, que es uno de los que afecta directamente a las personal desde el punto de vista emocional como en el aspecto físico, afectando a las diversas personas a causar los malestares, que afectan directamente la relación familiar así como

la de otros factores laborales causando el bajo rendimiento y la angustia en las personas que logran a originar este mal.

El autor señala también que el estrés se manifiesta originando en las personas el agotamiento tanto emocional como físico el mismo que hace que el rendimiento laboral disminuya, así mismo origina otros males que acompañan a este efecto estresor.

En el ámbito local las diversas organizaciones públicas y privadas, mantienen colaboradores y trabajadores que llevan este factor estresor, los factores estresores desarrollan en la institución malestares que son reflejados en la actitud tanto emocional que la persona tiene y que de manera indirecta o directa lo refleja en el centro laboral, desarrollando diversos fines que son explicables por los diversos niveles que este tiene.

La revista salud (2015) en su informe sobre las instituciones públicas menciona que gran parte de los colaboradores viven momentos emocionales favorables a la salud pero que en gran medida experimentan malestares ocasionados por el estrés, originados por la excesiva carga laboral que tiene una organización, otro de los factores es por la excesiva carga laboral de las instituciones públicas, ya que su infraestructura no lo permite.

En el RENIEC Arequipa se observan diversos problemas respecto al estrés producido por la excesiva carga laboral, el mismo que influye de manera directa al desempeño laboral de los servidores públicos del RENIEC Arequipa lo que motiva a desarrollar el presente trabajo de investigación, asimismo manifiesta que el factor estresor puede ser combatido con el compromiso de la persona o de los trabajadores de la organización realizando prácticas de ejercicio, entre otros que logran mantener la tranquilidad y romper las costumbres habituales.

1.2 Trabajos previos

El presente estudio se realiza con la finalidad de ver el estrés y la relación que existe con el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC; de acuerdo a la realidad encontrada.

Dentro de los antecedentes consultados para el trabajo investigación en el ámbito internacional citamos a Flórez, C. (2014). Presenta su trabajo de investigación titulada “*Estrés laboral en empresas de producción*” para obtener el grado de Magister en gerencia del talento humano por la Universidad de Manizales Colombia, la investigación tiene por objetivo conocer la relación entre el estrés y las empresas de producción, en la ciudad de Manizales Colombia.

En la investigación se logra conocer las consecuencias del estrés es un factor influyente en el estado anímico de las personas, por ello la metodología de la investigación de tipo descriptivo permite conocer los factores Psicosocial en ciertas organizaciones de producción del Centro Occidente de Colombia en donde tomo como referencia a 287 trabajadores del área operativa y 56 supervisores de producción. La información fue oportuna porque se hizo uso del cuestionario como instrumento que ayude a la búsqueda de información.

La investigación concluye que el estudio investigativo sobre los factores riesgo extra e intra laboral en algunas organizaciones de producción del centro occidente colombiano, se puede deducir que, si existe una vinculación sumamente importante entre las dos estipulaciones y el estrés laboral, esta suposición se deduce del hecho que todas las dimensiones estudiadas presentan una vinculación directamente equitativa.

Márquez, J. (2013). Presenta el trabajo de investigación titulada *Impacto psicológico. Estrés, causas, consecuencias y soluciones. Caso (Intérprete de conferencias frente a interprete en los servicios públicos)* por la Universidad de Alcalá de Madrid, investigación que tiene por objetivo conocer el estrés, las causas, sus consecuencias y soluciones en los servidores públicos,

donde el estrés laboral se origina cuando el trabajador se confronta a una perturbación entre el individuo y el puesto de trabajo el estrés puede ser de carácter psicológico o físico.

Investigación tiene como metodología una investigación de tipo descriptivo, lo que permite conocer de manera cierta el comportamiento de los servidores públicos en la ciudad de Madrid, ello ha sido realizado con una población de 112 servidores donde el 80% posee un nivel de estrés causados por la tensión y el exceso de la carga laboral, así mismo el 20% posee un nivel de manera moderada, este segmento maneja de manera emocional y deportiva para evitar influenciar en la salud por medio de un conjunto de emociones fisiológicas, cognitivas influenciadas en el comportamiento laboral.

La investigación concluye que se logra demostrar que el estrés posee causas motivadas por la excesiva carga laboral, así como consecuencias una vez que el servidor público padezca de este factor, la investigación también concluye el estrés es originado, por la presión laboral en los servidores públicos, trabajar en la disminución resulta provechoso, no solo para el trabajador, sino además para la organización.

Así mismo Dentro del ámbito nacional tenemos a Álvarez Díaz (2014) presenta el trabajo de investigación titulada *“influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del Callao – 2013”* para obtener el grado de Doctor Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima; la investigación tiene por objetivo conocer la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral en los docentes de la Universidad nacional del Callao.

El método de la investigación es de tipo realizado en la investigación de tipo correlacional, la población objeto de estudio estuvo conformado por 250 trabajadores que se tomaron a criterio del investigador, la investigación realiza la encuesta como técnica para recabar la información requerida, el cuestionario tuvo 22 preguntas, lo que permite conocer el resultado donde el

75% de los encuestados poseen considerablemente un tipo de estrés mientras que un 25% posee un estrés de manera moderada.

La investigación concluye que según el resultado logrado producto de la aplicación estadística pudo denotar que existe el síndrome de Burnout en los diversos trabajadores, toda vez que muestran un nivel medio con inclinación a alto del síndrome, y un desempeño común con inclinación a insuficiente del mismo originando conflictos familiares, laborales o trabajos paralelos, dificultades de tránsito para llegar al centro laboral, incremento de la competitividad y probabilidad de pérdida de trabajo

Asimismo Montero (2010) presenta el trabajo de investigación titulada *“Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la universidad nacional de educación Enrique Guzmán la Valle”* para obtener el grado de doctor por la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán la Valle La Cantuta de Lima; que tiene por objetivo conocer el nivel laboral y patrón de conducta en la Universidad Nacional Enrique Guzmán la Valle, el mismo que busca conocer los diversos ámbitos de vida causados por el estrés en los trabajadores.

La metodología de la investigación es de tipo correlacional de corte transversal, la población de estudio está conformado por 120 trabajadores, donde el instrumento utilizado es el cuestionario, y la técnica es la encuesta, donde los resultados muestran que el 70% de los trabajadores mantienen un nivel de estrés considerable, el 20 mantiene n estrés con un nivel moderado, y un 10% un nivel bajo, ello es debido a factores que contiene el síndrome de Burnout

La investigación concluye haciendo mención que existe relación entre el estrés y el patrón de conducta que poseen los trabajadores de la Universidad Enrique Guzmán la Valle, así mismo se expresa que los trabajadores en diferentes ámbitos de su vida, se ve sujeto a diversas imposiciones que le originen estrés. Una de las partes de más importancia está relacionada con la realización de su trabajo. Generalmente, la persona tiene una gran disposición de adecuación.

Dentro de aspecto local citamos a Arias y Nuñez (2015). En su artículo titulado "Síndrome de Burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa". Publicado en *CiencTrab?*, vol.17 n°52. En su artículo menciona que las aproximaciones iniciales de Frederick Freudenberger y Cristina Maslach, la investigación tiene por objetivo conocer la implicancia del síndrome de burnouth como inherente de las profesiones de servicios humanos (PSH), imprescindible a que quienes lo resistían eran primordialmente profesionales que benefician a otras personas y que por la condición de su trabajo están obligados.

Metodología del artículo científico es de correlacional ya que busca conocer el comportamiento de sus variables por lo que se basó en el estudio Según el estudio de gil-Monte, Nuñez-Roman y Selva-Santoyo, su población de estudio 312 técnicos de prevención, ello pudo transmitió que los síntomas agotamiento emocional y los síntomas cardiovasculares fueron superiores en las mujeres , finalizando que el síndrome de Burnout parece ser una especie de intermediario entre la apreciación de fuentes de estrés y la aparición de síntomas cardiovasculares.

La investigación conclusión la existencia de la relación existente entre sus variables de estudio, así mismo la investigación ratifica el estudio descriptivo-correlacional que observa las expresiones del agotamiento emocional. La despersonalización y baja realización personal, concluyendo que los supervisores de seguridad tendrían estar mejor preparados para considerar la salud mental de los trabajadores, por medio de la instauración de técnicas de tamizaje, la organización de preparaciones sobre estrés laboral.

Ticona y Llerena (2006). "Nivel de estrés y Estrategias de Afrontamiento en estudiantes de la Facultad de Enfermería-UNSA. Arequipa 2006" *Enfermería Global*, 19 (1),1-18. En el informe de investigación se manifiesta que el proceso de vida, el ser humano busca acondicionar que el desarrollo de vida, el ser humano busca adecuarse constantemente a las modificaciones que le suceden, empleando de conseguir el equilibrio entre el medio ambiente y

organismo lo que produce una solución al estrés necesaria para confrontar nuevas situaciones.

Metodología de la investigación e informe se realizó un estudio a 234 trabajadores de primero a cuarto año, elegida por medio de un muestreo probabilístico estratificado. Para la recopilación de información se usó como método, la encuesta; técnica el cuestionario y como instrumentos: el cuestionario de estimación de Afrontamiento de COPE y la Escala de Estrés de Holmes, que estimaban estrategias dirigidas al problema, percepción y emoción. Como resultado se logró que: primero la mayor parte de la población estudiaba fue de sexo femenino, con rango de edad de 19 a 20 años.

Se concluye que se hizo utilización de la prueba estadística de relación del estadístico F para la verificación de la hipótesis, finalizando que existe correlación entre el nivel de estrés y las tácticas de confrontación.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 El estrés

En primer término, abordamos el marco conceptual desde la definición de las variables y posteriormente las dimensiones que se han tomado en esta investigación: El estrés y desempeño laboral.

El estrés, se conoce como un factor que afecta a las personas desde diverso punto de vista ocasionando problemas físicos, también se demuestra problemas de orden psicológico que origina desarmonía y desequilibrio producida por estímulos de la magnitud e intensidad que origina tensión (Kagan, A. 1977).

1.3.1.1 Enfoque del estrés

Frese, (1985) Explica que, a través de una denominada Teoría de acción, en la cual afirmaba que las personas llegaban a tener conocimiento del mundo,

así como las situaciones en las que actúan, la teoría de acción demarcaba en qué forma creábamos planes en lugares estratégicos para cumplir las metas ya trazadas entonces ellos concluían lo siguiente “manejar la emoción y manejar el problema”.

1.3.1.2 Definición del estrés

Para Davis (1997), considera al estrés como las variaciones que la persona experimenta debido a la actividad constante, originados por la presión directa o indirecta del área donde se desenvuelve.

Una de varias experiencias vitales, es algo casi difícil de argumentarlo e incluso interesante y aunque para cada persona le da un significado diferente es difícil su consenso; sin embargo, el estrés está vinculado con la salud, que es una enfermedad muy frecuente. El estrés llegó a ser conceptualizado de esta manera:

García (1999). Menciona que el estrés se presenta en las personas en base a la predisposición que el individuo experimenta en el contexto de su vida diaria, así mismo menciona que el entorno que lo rodea influye de manera directa a alimentar este y que son originados por el factor estresor.

El autor dice también que el estrés desarrolla estímulos que se encuentran en el ambiente, pueden ser el más conocido como estrés laboral, con los estudios impartidos en la universidad, estrés en la casa y en todo lugar que pasamos la mayor parte de la nuestra vida cotidiana.

También menciona que esta definición llega a ser una estimulación desde baja hasta altamente nociva que nuestro organismo lo asimila rápidamente como una enfermedad, aturdiendo nuestra salud así como el bienestar.

Según Lazarus y Folkman (1986) Definen al estrés de la siguiente manera: “El estrés psicológico llega a ser un resultado entre algo particular del individuo y el entorno asociado el cual lo evalúa como algo amenazante que hace escapar sus recursos llegando a ponerlo en peligro” en otras palabras la

relación entre una persona con su alrededor, crea que el ambiente lo presiona y exige.

Así al mismo tiempo dependerá de cuan estresante considerara el individuo su entorno, debe tenerse en consideración que existe desacuerdos personales los que influyen el factor de estrés. Cuando una persona está bajo presión, el organismo responde esta situación, toda acción tiene reacción y viceversa, el síndrome de estrés no es una novedad sino el resultado de tener actividades rutinarias o comunes, lo que debe considerar la estrategia que una persona debe plantear a luchar con este mal.

1.3.1.3 Características del estrés

Robbins (2005) nos llega afirmar que el estrés se llega manifestar de varias formas, por ejemplo, una persona al experimentar altos niveles de estrés puede provocar hipertensión arterial e irritabilidad, así mismo menciona que dificulta la toma de decisiones, existe una pérdida de apetito, entre otros demás síntomas . Estos aspectos se resumen en tres categorías: síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales.

1.-Síntomas Fisiológicos, Robins (2004), menciona que mayor parte del interés parte del interés se da cuando el estrés es dirigido a la salud de la persona. Esto se debe al hecho de cuando los especialistas en ciencias médicas abordaban la materia y dichos estudios concluyeron que el estrés podría producir cambios en el metabolismo, acelera el ritmo cardiorrespiratorio, aumentaba la tensión arterial, provocando también jaquecas e inducía ataques al corazón.

2.-Síntomas Psicológicos: Uno de los síntomas más comunes del estrés es la insatisfacción, por eso si existe estrés laboral este causa que haya poco interés en el trabajo, entonces cuando el colaborador no se encuentra contento con las tareas que se le designa este reduce su desempeño en la empresa esto indica que si las personas ocupan puestos en donde se les imponen varias contradictorias o en donde haya una severa falta de claridad sobre los deberes, autoridad, responsabilidades del trabajo, llega a aumentar

el estrés así como la insatisfacción, pero las pruebas arrojan que cuando se crea variedad, identidad y autonomía estas llegarán a generar estrés y reducen tanto la satisfacción como la participación.

1.3.1.4 Dimensión del estrés

Agotamiento emocional, refiere como el cansancio o a la carencia de energía y la impresión de que los recursos emocionales se han extenuado. Se puede dar en un conjunto con sentimientos de tensión y frustración, en el grado que ya no se tiene estímulos para continuar disputando con el trabajo (Cordes y Dougherty, 1993).

De acuerdo con Maslach y Leiter (1997) se sentirán las personas incapacitados de recuperarse y desgastadas. En las mañanas cuando despiertan les falta energía para afrontar a nuevos proyectos, se pueden sentir como si no hubiesen dormido para nada. Sería la primera reacción al estrés en el trabajo. Inclusive que en un inicio se define el síntoma como totalmente emocional.

Maslach y Leiter (1997), extienden su definición, incorporando el agotamiento físico a los emocionales, dado que se ha analizado que se expresa tanto en la salud mental como física de la persona. El agotamiento no es solamente experimentado, sino que gatilla en las personas la exigencia de efectuar acciones para alejarse cognitivamente y emocional del trabajo, suponiéndose como una manera de controvertir con la sobrecarga.

En la circunstancia de trabajos que tienen que ver con el servicio a personas, las demandas emocionales pueden debilitar la capacidad del individuo para implicarse y ser responsivo a los requerimientos específicos de las personas que observa Maslach y otros (2011). La dimensión del Agotamiento Emocional se determina por dejar a las personas sin energías ni recursos y con la impresión de que no puede brindar nada más, expresando síntomas emocionales y físicos.

Se muestran manifestaciones de ansiedad, irritabilidad y cansancio que no se reestablecen con el descanso. Cordes y Dougherty, (1993).

La despersonalización.

Se manifiesta como un fenómeno vinculado con una de las causas situacionales que deciden el uso lingüístico y forman el registro, específicamente, el tenor personal, esta causa situacional se menciona a los individuos, su organización, su posición y el grado de vinculación que muestran con el mensaje e influye en la elección lingüística de las características personales y de modelización del texto y en la expresión de la organización y de la posición en función del papel comunicacional (Álvarez, F. 2013).

Realización personal

Se toma en cuenta una dimensión condicionalmente independiente de las anteriores, involucra sentimientos de insuficiencia, poca autoestima, ineficaz en el trabajo, sensaciones de fracaso, respecto a la propia ejecución del mismo, en definitiva, involucra respuestas negativas hacia uno mismo al trabajo típicas de la depresión. Es un sentido de ineficiencia (Maslach, C. 2003).

Se dice además que la ejecución personal se menciona a un sentimiento complicado de incompatibilidad personal y profesional al puesto de trabajo, que origina de una permanente verificación entre las demandas desmesuradas que se hacen y su capacidad para observar adecuadamente (Quevedo, A. y Paz, M. 1997). Según Gándara, (1998), puede estar presente u oculto por una percepción contradictoria de superioridad ante la intimidación de sentirse incapaz.

1.3.1.4 Evaluación del estrés.

Merín y Cano (1995) para este autor, hay un innumerable listado de instrumentos útiles para poder evaluar a las empresas, afirman que se

diseñan “Ad-Hoc” que llegan a servir para evaluar el contexto de la organización; sin embargo, a veces suelen tener un margen de error.

1.3.1.6 Importancia del estrés.

La importancia del estrés según Cano (1995), Radica en conocer las causas que lo originan así como las consecuencias que estos producen para efecto de tener una vida tranquila y de calidad, así mismo menciona que es importante conocer que origina en la persona, cómo se origina y cómo termina afectando a la persona en sus diversas modalidades personales

1.3.2 Desempeño laboral.

1.3.1.1 Enfoque del desempeño laboral

Es apreciada el enfoque del desempeño laboral a través de especificaciones individuales y son las siguientes: las aptitudes, capacidades, cualidades y necesidades que se vinculan con la naturaleza del trabajo y del sistema para originar conductas que pueden modificar las transformaciones y resultados sin antecedentes que se están dando en las instituciones. Milkovich y Boudrem (1994).

1.3.1.2 Definición del desempeño laboral

Robbins, Stephen, Coulter (2013) llegan a definirlo como un proceso para determinar cuan exitosa fue una organización (o un individuo o un proceso) en el cumplimiento de sus actividades y objetivos laborales, entonces a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del logro de las metas estratégicas a nivel individual.

Robbins y Judge (2013) definen que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados efectúan sus actividades incluyendo una descripción del puesto de trabajo, a pesar de eso, las empresas actuales, requieren de más información, hoy en día se reconocen diferentes formas de conductas que influyen en el desempeño laboral.

1.3.1.3 Características del desempeño laboral

Para Robbins y Judge (2013) las características del desempeño laboral están caracterizadas de la siguiente manera:

Civismo: Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la empresa, tal como brindar ayuda a los demás a pesar de que no se pida, tratar a los colaboradores con respecto, dar consejos constructivos, así como decir cosas positivas sobre el ambiente de trabajo.

Falta de productividad: Esto incluye todas las acciones que puedan dañar de manera activa a la empresa como el robo, daños a la propiedad, siendo agresivos con los colaboradores y ausentarse periódicamente.

1.3.1.4 Características del desempeño laboral

Asistencia y puntualidad para Davis y Newstrom (1999). Está basada en la implicación emocional y mental de las personas en circunstancias grupales que los considera a colaborar en favor de las metas del grupo y a participar la responsabilidad sobre ellas. Esta definición comprende tres ideas fundamentales: responsabilidad, involucramiento y construcción.

Así mismo menciona que la asistencia y puntualidad especifica más las desigualdades entre equipos y grupos, cuando propone que la meta de los grupos de trabajo es colaborar con información, mientras que las de los equipos es el desempeño común. La responsabilidad en los grupos es individual, y en los equipos es colectiva e individual. En cuanto a las habilidades, en los grupos son inciertos y cambiantes, mientras que en los equipos son adicionales.

Trabajo en equipo, está formado por la desigualdad fundamental que indica que “Un equipo de trabajo origina una concordancia positiva por medio del empeño coordinado”; por lo tanto, un grupo se limita a alcanzar objetivos específicos; hace mención que, sin embargo, no hay desigualdades

importantes entre el proceso de desarrollo y formación y las técnicas para el trabajo en los dos.

Las técnicas y procesos que se sugieren son aplicables a cuáles quiera de los dos tipos de agrupación y de ahora para adelante ocuparemos cualquiera de las 2 para mencionar al trabajo en equipo (Robbins, S. 1999). Calidad de servicio

Establece el conjunto de aptitudes que representan a una persona o cosa, es un discernimiento de valor intrínseco que especifica aptitudes esenciales de un elemento; no obstante, suele determinarse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en la búsqueda y el anhelo de mejora como permanentes del hombre por medio de la historia.

Desde el significado inicial como característica de un producto, cosa o servicio, hasta el actual, utilizado a todas las actividades de una organización y por lo tanto, a su gestión (por lo que se les llama "total"), se ha ido en un largo camino que los teóricos investigan y que finalizan bajo una suposición. De la misma manera, el código de Hammurabi precisa la repercusión de la condición en los desempeños de oficios.

1.3.1.5 Evaluación del desempeño laboral

Werther (2000) llega a clasificarlo de esta manera: Los métodos de evaluación basados en el desempeño del pasado y que puede ser medido, su desventaja radica en la nulidad de poder cambiar.

Escalas de puntuación, El evaluador debe conceder una evaluación subjetiva del desenvolvimiento del empleado es una escala que vaya de bajo a alto.

Listas de verificación

Requieren que aquella persona que haga la calificación describa como es el desenvolvimiento del empleado, así como sus características, el evaluador es el supervisor inmediato.

- Escalas de calificación conductual
- Utiliza un sistema de comparación del desempeño del colaborador mediante parámetros conductuales bien específicos.
- Método de distribución forzada
- Se llega pedir que cada evaluador pueda ubicar a sus colaboradores en diferentes clasificaciones.
- Método de distribución de puntos
- En la empresa se distribuye 100 puntos entre los colaboradores mediante al desempeño que efectuaron en el periodo de sus actividades. (Lazarus & Folkman, 1980).

1.3.1.6 Importancia del desempeño laboral

Chiavenato (2000), habla que la evaluación del desempeño nos permite implementar varias políticas de compensación, es decir mejorar el desempeño, ayuda en la toma de decisiones en los ascensos o de ubicación, también ayuda a evaluar si existe la necesidad de capacitar nuevamente, identificar aquellos posibles errores en el diseño del puesto laboral, también nos ayuda a ver si hay problemas personales que afecten al colaborador en el desempeño de su trabajo.

Por eso, una evaluación del desempeño favorece a ambas partes, es decir al evaluador como al evaluado, esos beneficios son: que el evaluador se encuentra en condiciones de ver el potencial humano que cuenta a cargo y permite ver qué le brinda a cada empleado, no obstante puede identificar aquellas colaboradores que requieren perfeccionarlo, también darse cuenta de las personas pueden ser promovidas según su desempeño. Y lo más principal, se mejora las relaciones humanas en el trabajo al animar la productividad y las oportunidades para los colaboradores.

1.3.3 “El Estrés y el desempeño laboral”

Stoner, (1996), Los aspectos vinculados al desempeño laboral concluye que las características se encuentran en el trabajo en equipo, así como en la formación de grupos de trabajo que influye.

En los textos de administración, se manifiestan en el tema “Grupos y Comités”, mientras que podemos tener en cuenta otras definiciones como “dos o más personas que intercambian e influyen en otros para alcanzar algún objetivo común”. Stoner, (1996), en la última versión del texto de Koontz-Weirich (2004) se define un equipo como “Número disminuido de personas con habilidades complementarias comprometidas con un objetivo igual, una secuencia de metas de desempeño y un sistema de trabajo del cual todos son responsables”

1.4 Formulación del problema

Todo ello, entre otros aspectos, es lo que motiva a realizar un trabajo de investigación sobre el estrés y el desempeño laboral donde formulamos las siguientes interrogantes:

1.4.1 problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016?

1.4.2 Problema específicos

¿Cuál es la relación entre el estrés con la puntualidad en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016?

¿Cuál es la relación entre el estrés con el trabajo en equipo en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016?

¿Cuál es la relación entre el estrés con la calidad de servicio en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016?

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral con el agotamiento emocional en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016?

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral con la despersonalización en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016?

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral con la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016?

1.5 Justificación del problema

La investigación se justifica porque permite conocer los puntos críticos de estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC, Arequipa. Para dar solución a los puntos críticos encontrados producto de la investigación.

En cuanto a la convivencia, permite tener una visión precisa acerca del estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC, Arequipa,

Relevancia social, El trabajo de investigación desarrolla su proyección a los colaboradores y funcionarios del RENIEC Arequipa, y de manera que la organización establezca precisiones a todos los integrantes de RENIEC Arequipa.

Valor teórico, La fundamentación teórica de la investigación permite analizar y reflexionar sobre cada una de las variables de estudio que serán utilidad como un aporte a la institución, así mismo para la mejora de la organización.

Valor práctico, la investigación presenta como propósito poner en práctica acciones de mejora en base a los resultados obtenidos por las variables de estudio, así como por sus dimensiones.

Utilidad metodológica, La investigación genera una utilidad a la comunidad científica, para que sean considerados en sus futuras investigaciones.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación directa significativa entre el estrés con el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

Ho: No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

1.6.2 Hipótesis específica

H1: Existe relación directa significativa entre el estrés con la puntualidad en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

Ho: No existe relación entre el estrés con la puntualidad en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

H2: Existe relación directa significativa entre el estrés con el trabajo en equipo en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

Ho: No existe relación entre el estrés con el trabajo en equipo en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

H3: Existe relación directa significativa entre el estrés y la calidad de servicio en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

Ho: No existe relación entre el estrés y la calidad de servicio en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

H4: Existe relación directa significativa entre el desempeño laboral con el agotamiento emocional en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

Ho: No existe relación entre el desempeño laboral con el agotamiento emocional en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

H5: Existe relación directa significativa entre el desempeño laboral con la despersonalización en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

H6: Existe relación directa significativa entre el desempeño laboral con la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés con el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

1.7.2 Objetivos específicos

Establecer la relación entre estrés y la puntualidad en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

Establecer la relación entre estrés y el trabajo en equipo en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

Establecer la relación del estrés y la calidad de servicios en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

Establecer la relación entre desempeño laboral y el agotamiento emocional en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

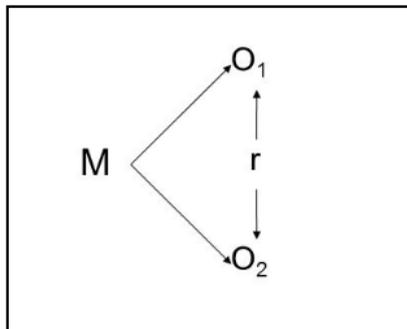
Establecer la relación entre desempeño laboral y la despersonalización en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

Establecer la relación entre desempeño laboral y la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

II METODO

2.1 Diseño de Investigación

Esta investigación es correlacional, porque busca medir la relación que existe entre las variables de estudio, de corte transversal, Según Carrasco (2009, p. 73), “Estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables) para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia”. Su esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra el estudio

O1: Observación o medición de la variable 1: El estrés

O2: Observación de la medición de la variable 2: Desempeño laboral

r: Posible relación entre la variable 1 y 2

2.2 Variables, Operacionalización.

2.2.2 Operacionalización:

2.2.2.1 Cuadro 1: Operacionalización de la variable Estrés

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
V.1. El Estrés	El estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía, desencadenada por un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión Kagan, A. (1977)	Es un estado vivencial sostenido en el tiempo acompañado de trastornos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente para él y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control".	Agotamiento emocional	Se siente estable emocionalmente durante la jornada de trabajo	Ordinal
				Mantiene buen contacto con la gente	
			Despersonalización	Controla sus emociones en el momento de trabajo	
				Mantiene un pensamiento positivo	
			Realización personal	Desarrolla usted una buena atención	
				La efectividad es parte de su trabajo.	

2.2.2.2 Cuadro 2: Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
V.2. Desempeño laboral	El desempeño laboral está comprendido por el desenvolvimiento personal que tiene un trabajador, pero que este desempeño puede ser originado y medido en base a diversos factores como la motivación, entre otros los mismos que nos permite tener un panorama de eficiencia y eficacia los que permite cumplir las metas propuestas por la organización (Milkovich y Boudrem 1994)	El desempeño laboral de los trabajadores es medido a través de la participación, el cumplimiento y sobre todo el compromiso que emprende a la persona a seguir mejorando los diversos niveles que se pueden medir a los individuos y colaboradores de una organización pública y privada.	Puntualidad	cumplimiento	Ordinal
				Actitud	
			Trabajo en equipo	Disposición	
				Habilidades	
			Calidad de servicio	Eficiencia	
				Objetivos	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población, objeto de estudio está conformada por 66 trabajadores de la RENIEC, que se encuentran vinculados con el estrés. Por ello la población es censal; es decir, todos los trabajadores del RENIEC ubicado en el distrito y provincia de Arequipa.

2.3.2 Muestra y muestreo

La muestra está conformada por 66 colaboradores o trabajadores, al ser una muestra pequeña se trabajará con el total de la población; por lo que se ha considerado trabajar con una muestra probabilística considerando el criterio de selección directa por conveniencia, por ser el mejor acceso a la información.

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

2.4.1 Técnica

Según Falcón y Herrera (2005) la técnica viene hacer el procedimiento o forma de manera particular para obtener datos o información". (p.12), donde la técnica utilizada para ambas variables es la encuesta y el instrumento es el cuestionario.

Variables	Técnica	Instrumento	Utilidad
Estrés	Encuesta	Cuestionario	Permita conocer el estrés y sus dimensiones en la RENIEC-Arequipa
Desempeño labora	Encuesta	Cuestionario	Medir el nivel del desempeño laboral.

Fuente: Elaboración propia

2.4.2 Descripción del cuestionario

El cuestionario viene hacer el instrumento utilizado en una investigación por encuesta representado por a través de un documento que recaba de manera organizada preguntas implicadas en el objetivo de la encuesta. (Casas, 2003).

2.4.2.1 Cuestionario de la variable estrés

El cuestionario es el instrumento utilizado para realizar la búsqueda de información comprendido por 18 preguntas, cuestionario que es dividido por 3 dimensiones como el agotamiento emocional, a despersonalización y la realización personal, los mismos que será contestados por los trabajadores del RENIEC, Arequipa.

2.4.2.2 Cuestionario de la variable desempeño laboral

El cuestionario es el instrumento utilizado para realizar la búsqueda de información comprendido por 18 preguntas, cuestionario que es dividido por 3 dimensiones como la puntualidad , el trabajo en equipo, la calidad de servicio, los mismos que será contestados por los trabajadores del RENIEC, Arequipa.

2.4.3 Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad de acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista, (1998), la validez viene hacer el grado que el instrumento va a medir la variable (pág. 243).

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	18

2.4.3.1 Cuestionario de la variable Estrés

La confiabilidad del cuestionario se ha realizado a través del Alpha de Cronbach a través del SPSS en su versión 23; para darle mayor realce a la investigación se realizó también por juicio de expertos que también permitieron medir la confiabilidad del instrumento.

2.4.3.2 Cuestionario de la variable desempeño laboral

La confiabilidad del cuestionario se ha realizado a través del Alpha de Cronbach a través del SPSS en su versión 23; para darle mayor realce a la investigación se realizó también por juicio de expertos que también permitieron medir la confiabilidad del instrumento.

2.4.3.3 Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad de acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista, (1998), la validez viene hacer el grado que el instrumento va a medir la variable (pág. 243).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	18

2.5 Métodos de análisis de datos.

Los métodos y datos aplicados en el trabajo de investigación responden a realizar la base de datos en el Excel en su versión 2016, para posteriormente ser procesados en el SPSS en su versión 23, como primer paso se realizó la confiabilidad a través del Alpha de Cronbach, luego verificamos la hipótesis planteada por el investigador a través de la r de

Pearson, el mismo que me permite medir el grado de relación entre las variables de estudio.

2.5.1 Análisis descriptivo:

- Se tabulo datos hallando parámetros estadísticos
- Se elaboró tablas de clasificación
- Se hizo el cálculo de frecuencias absolutas y relativas porcentuales
- Se construyó figuras estadísticas
- Se hizo la correlación
- Se halló el valor alpha para ratificar la confiabilidad del instrumento.

2.5.1 Análisis inferencial:

Se realiza a través de la r de Pearson, este nos permite conocer el grado de relación o asociación que existe entre dos variables, este análisis se realiza mediante la correlación de Pearson. Para poder representar la relación se puede realizar la gráfica de dispersión.

2.5.1 Paquete estadístico empleado:

- Los datos fueron procesados con las técnicas estadísticas apropiadas haciendo uso del SPSS versión 23 y el software Excel 2016 de manera que se logren objetivos confiables para nuestras variables estrés y desempeño laboral, que permitirá probar la hipótesis calculando la estadística apropiada y el estadístico de prueba.

2.6 Aspectos éticos

La investigación al ser elaborado ha considerado mantener los aspectos de la ética en tanto los resultados de la misma no serán divulgados salvo autorización de la institución donde se realizó el trabajo de investigación

III RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados descriptivos

Variable estrés

Tabla 01: Distribución de los niveles de la variable estrés

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	%
Alto	37-54	62	94
Medio	19-36	4	6
Bajo	00-18	0	0
TOTAL		66	100

Fuente: Registro de datos anexo 3

Interpretación:

En la tabla 1 y grafico 1 observamos que el 94% de los encuestados mencionan que poseen estrés en un nivel alto, en tanto un 6% menciona que el estrés está en un nivel medio, esto se debe a la cantidad de labores que se desarrolla día a día.

Grafico 01: Distribución de los niveles de estrés

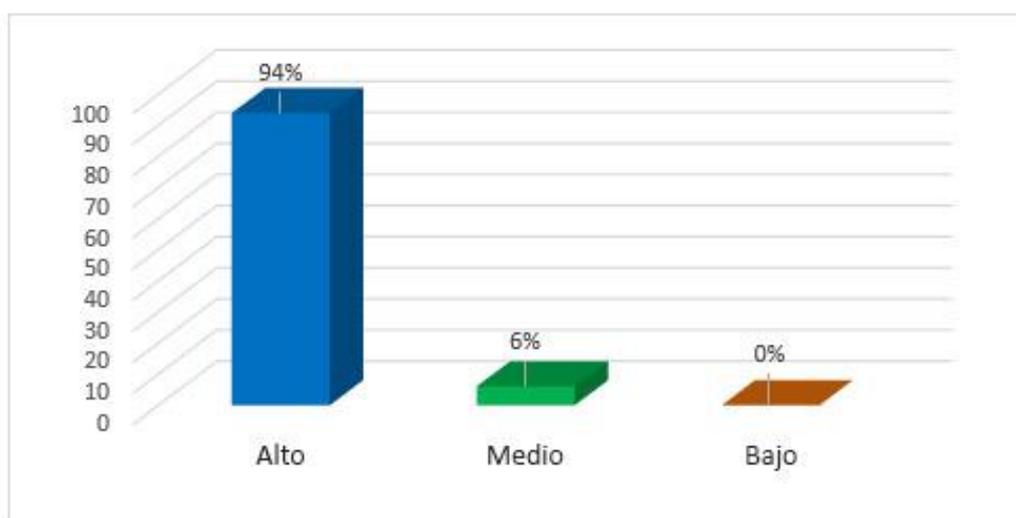


Tabla 02: Distribución de los niveles del agotamiento emocional

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	%
Alto	13-18	59	89
Medio	07-12	7	11
Bajo	00-06	0	0
TOTAL		66	100

Fuente: Registro de datos anexo 3

Interpretación:

En la tabla 2 y grafico 2 observamos que el 89% de los encuestados mencionan que un nivel alto el agotamiento emocional, en tanto un 11% menciona que el agotamiento emocional está en un nivel medio, esto se debe a la cantidad de factores existentes como el número de usuarios que acuden al RENIEC.

Grafico 02: Distribución de los niveles del agotamiento emocional

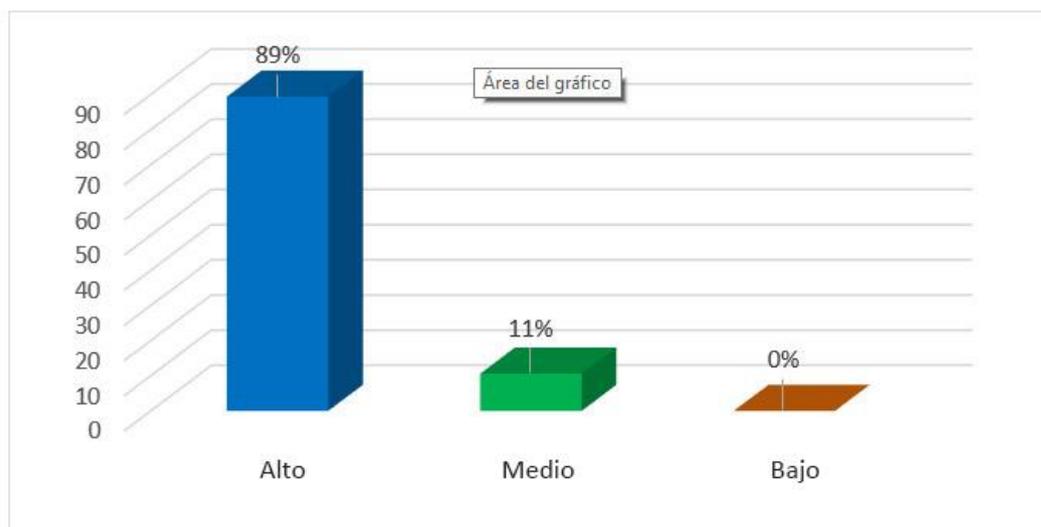


Tabla 03: Distribución de los niveles de la despersonalización

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	%
Alto	13-18	61	92
Medio	07-12	5	8
Bajo	00-06	0	0
TOTAL		66	100

Fuente: Registro de datos anexo 3

Interpretación:

En la tabla 3 y grafico 3 observamos que el 92% de los encuestados mencionan que es alto la despersonalización existente en los colaboradores debido a su ardua labor, en tanto un 8% menciona que la despersonalización está en un nivel medio por la falta de motivación.

Grafico 03: Distribución de los niveles de la despersonalización

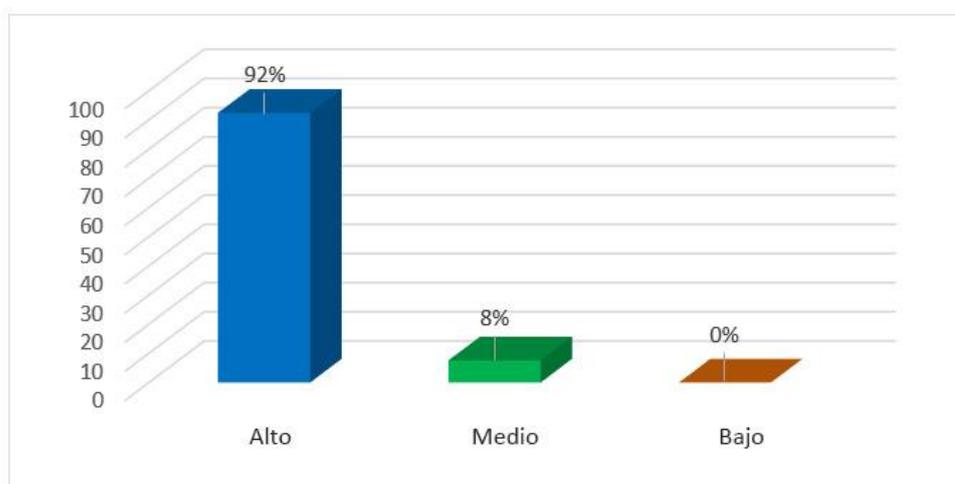


Tabla 04: Distribución de los niveles de la realización personal

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	%
Alto	13-18	59	89
Medio	07-12	7	11
Bajo	00-06	0	0
TOTAL		66	100

Fuente: Registro de datos anexo 3

Interpretación:

En la tabla 4 y grafico 4 observamos que el 89% de los encuestados mencionan que existe un nivel alto sobre la realización personal, en tanto un 11% menciona que la realización personal está en un nivel medio, esto se debe a la motivación intrínseca que posee cada colaborador del RENIEC.

Grafico 04: Distribución de los niveles de la realización personal

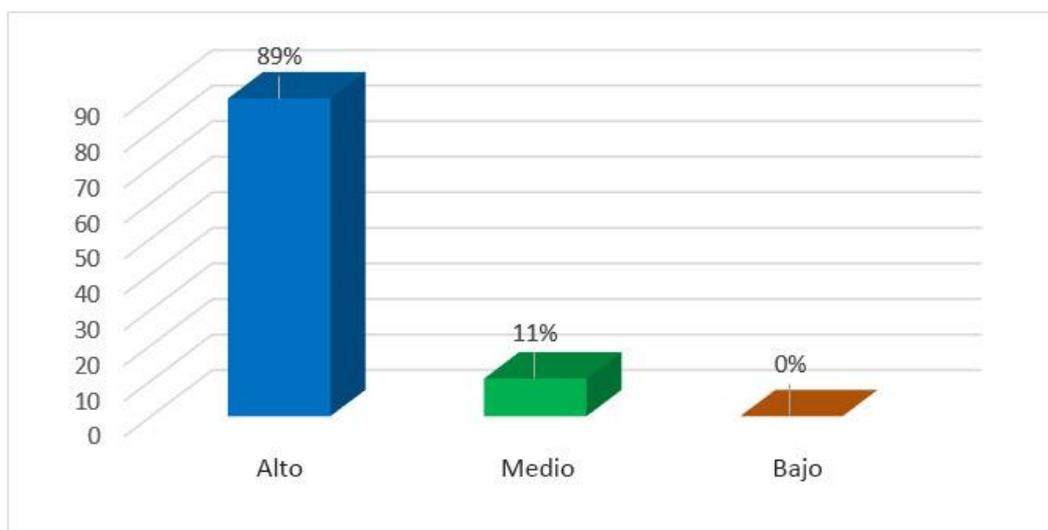


Tabla 05: Distribución de los niveles de la variable desempeño laboral

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	%
Apropiado	37-54	61	92
Medianamente apropiado	19-36	5	8
Inapropiado	00-18	0	0
TOTAL		66	100

Fuente: Registro de datos anexo 3

Interpretación:

En la tabla 5 y grafico 5 observamos que el 92% de los encuestados mencionan que el desempeño laboral mantiene un nivel apropiado, en tanto un 8% menciona que el desempeño laboral es medianamente apropiado esto debido a que los diversos colaboradores desempeñan diversas funciones.

Grafico 05: Distribución de los niveles de la variable desempeño laboral

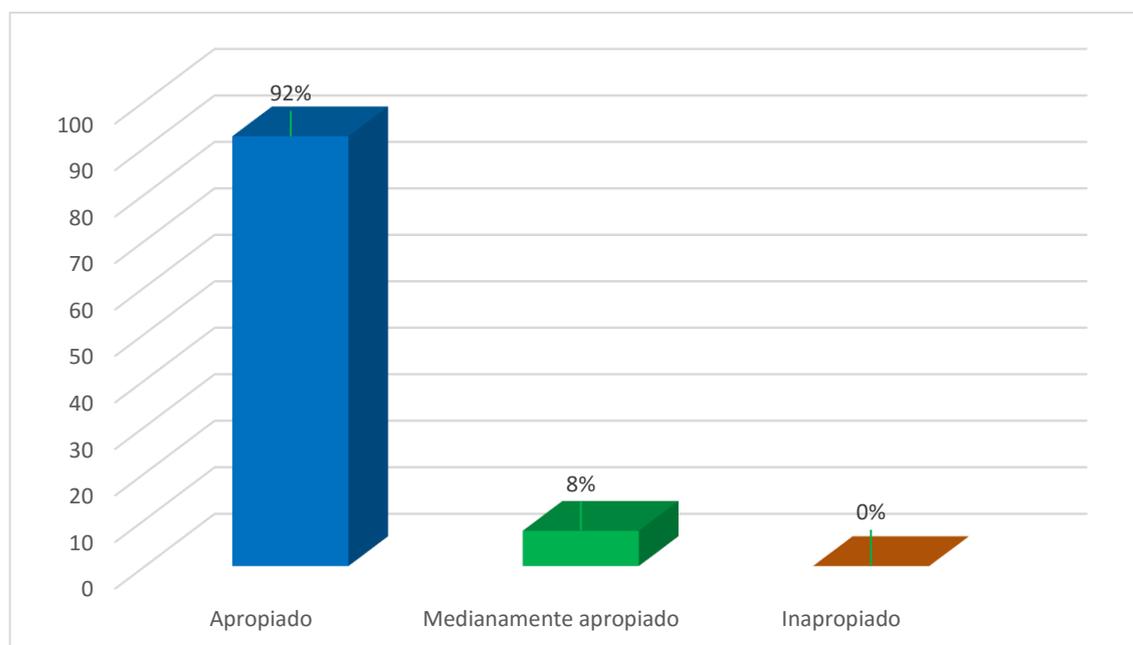


Tabla 06: Distribución de los niveles de la asistencia y puntualidad

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	%
Apropiado	13-18	57	86
Medianamente apropiado	07-12	9	14
Inapropiado	00-06	0	0
TOTAL		66	100

Fuente: Registro de datos anexo 3

Interpretación:

En la tabla 6 y grafico 6 observamos que el 86% de los encuestados mencionan que la asistencia y puntualidad mantiene un nivel apropiado, en tanto un 14% menciona que el asistencia y puntualidad a centro de trabajo es medianamente apropiado debido a la aglomeración existente para marcar el ingreso al trabajo.

Grafico 06: Distribución de los niveles de la asistencia y puntualidad

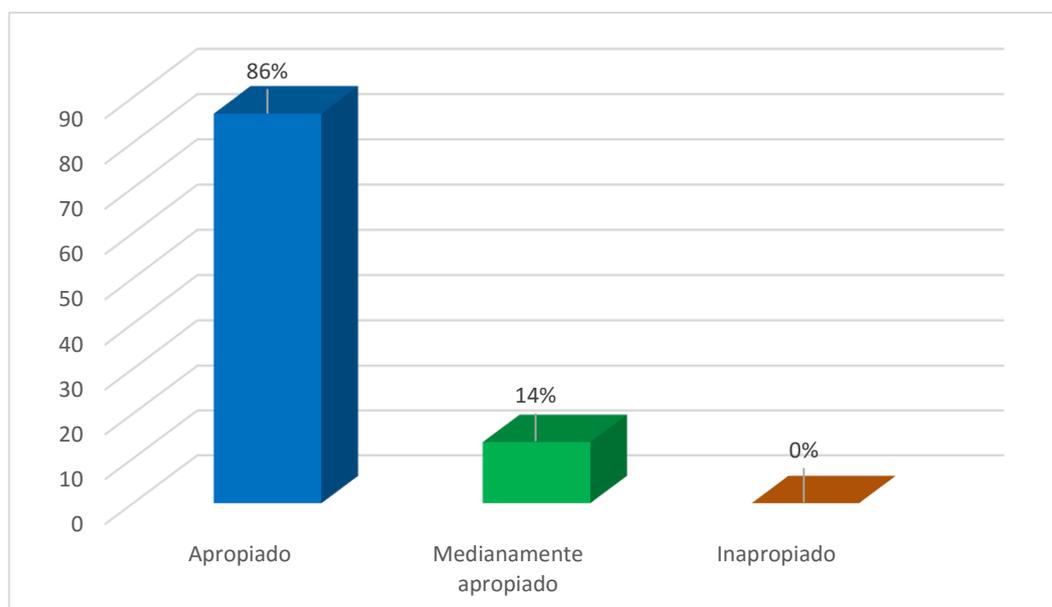


Tabla 07: Distribución de los niveles del trabajo en equipo

NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	%
Apropiado	13-18	55	83
Medianamente apropiado	07-12	11	17
Inapropiado	00-06	0	0
TOTAL		66	100

Fuente: Registro de datos anexo 3

Interpretación:

En la tabla 7 y grafico 7 observamos que el 83% de los encuestados mencionan que el trabajo en equipo mantiene un nivel apropiado, en tanto un 17% menciona que el trabajo en equipo en el centro de trabajo es medianamente apropiado debido a la que las labores se cumplen con responsabilidad.

Grafico 07: Distribución de los niveles del trabajo en equipo

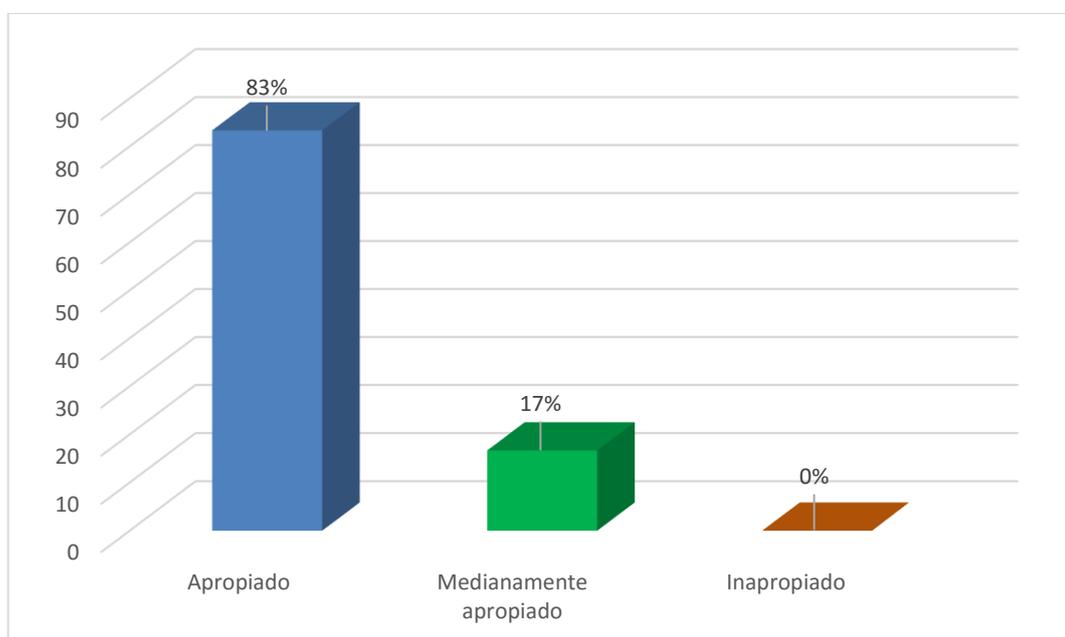


Tabla 08: Distribución de los niveles de la calidad de servicio

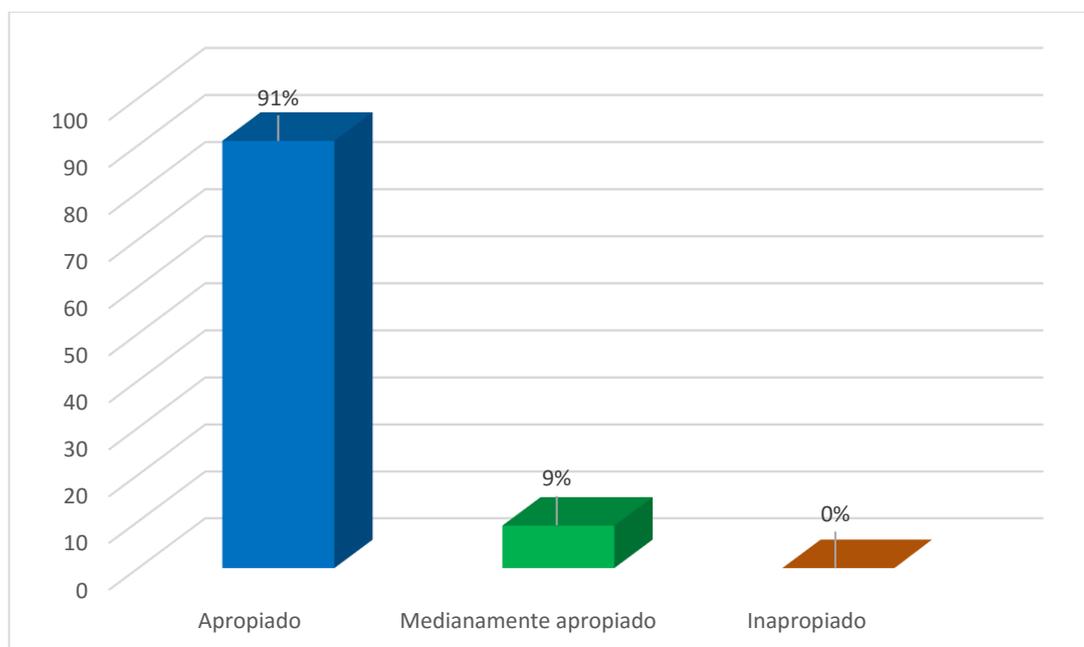
NIVEL	ESCALA	FRECUENCIA	%
Apropiado	13-18	60	91
Medianamente apropiado	07-12	6	9
Inapropiado	00-06	0	0
TOTAL		66	100

Fuente: Registro de datos anexo 3

Interpretación:

En la tabla 8 y grafico 8 observamos que el 91% de los encuestados mencionan que la calidad de servicio mantiene un nivel apropiado, en tanto un 9% menciona que la calidad de servicio es medianamente apropiado debido a la que ya que las entregas de documentaciones son de manera oportuna debido a que se respeta los plazos de entrega.

Grafico 08: Distribución de los niveles de la calidad de servicio



3.2. Comprobación de la hipótesis

Tabla 09: Prueba de kolmogorov Smirnov. Prueba de bondad de ajuste de los puntajes del estrés y desempeño laboral.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Estrés	Desempeño laboral	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Asistencia y puntualidad	Trabajo en equipo	Calidad de servicio	
N	66	66	66	66	66	66	66	66	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	48.41	46.67	15.86	16.21	16.33	15.65	15.29	15.73
	Desviación estándar	5.714	6.338	2.111	2.027	2.362	2.453	2.624	2.145
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.231	.148	.223	.205	.293	.194	.183	.208
	Positivo	.164	.124	.156	.189	.240	.169	.151	.145
	Negativo	-.231	-.148	-.223	-.205	-.293	-.194	-.183	-.208
Estadístico de prueba	.231	.148	.223	.205	.293	.194	.183	.208	
Sig. asintótica (bilateral)	,000 ^c	,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de hipótesis General

1° Formulación de la hipótesis estadística y su interpretación.

- Hi: Existe relación directa significativa entre el estrés con el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.
- Ho: No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

2° Nivel de significancia: = 0,05 (prueba bilateral)

3° Estadígrafo de Prueba: Utilizamos la r de Pearson

Tabla 09: Relación el estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC Arequipa

Correlaciones			
		El estrés	Desempeño laboral
El estrés	Correlación de Pearson	1	,817**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	66	66
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,817**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción:

- Como se observa en la tabla 9 El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC Arequipa cuyo valor encontrado es $r=817$ El resultado se procesó a través de la r de Pearson.

Prueba de hipótesis Especifica 1

1° Formulación de la hipótesis estadística y su interpretación.

- H1: Existe relación directa significativa entre el estrés con la puntualidad en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.
- Ho: No existe relación entre el estrés con la puntualidad en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

2° Nivel de significancia: = 0,05 (prueba bilateral)

3° Estadígrafo de Prueba: Utilizamos la r de Pearson

Tabla 10: Relación el estrés y la asistencia y puntualidad en los servidores públicos del RENIEC Arequipa

Correlaciones			
El estrés	Correlación de Pearson	El estrés	Puntualidad
		1	,801**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	66	66
Puntualidad	Correlación de Pearson	,801**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción:

Como se observa en la tabla 10 El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación entre el estrés y la asistencia y la puntualidad en los servidores públicos del RENIEC Arequipa cuyo valor encontrado es $r=801$ El resultado se procesó a través de la r de Pearson.

Prueba de hipótesis Específica 2

1° Formulación de la hipótesis estadística y su interpretación.

- H2: Existe relación directa significativa entre el estrés con el trabajo en equipo en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.
- Ho: No existe relación entre el estrés con el trabajo en equipo en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

2° Nivel de significancia: = 0,05 (prueba bilateral)

3° Estadígrafo de Prueba: Utilizamos la r de Pearson.

Tabla 11: Relación el estrés y el trabajo en equipo en los servidores públicos del RENIEC Arequipa

Correlaciones			
		El estrés	Trabajo en equipo
El estrés	Correlación de Pearson	1	,706**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	66	66
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	,706**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción:

Como se observa en la tabla 11 El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación entre el estrés y el trabajo en equipo en los servidores públicos del RENIEC Arequipa cuyo valor del resultado encontrado es r=706 El resultado se procesó a través de la r de Pearson.

Prueba de hipótesis Especifica 3

1° Formulación de la hipótesis estadística y su interpretación.

- H3: Existe relación directa significativa entre el estrés y la calidad de servicio en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.
- Ho: No existe relación entre el estrés y la calidad de servicio en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

2° Nivel de significancia: = 0,05 (prueba bilateral)

3° Estadígrafo de Prueba: Utilizamos la r de Pearson

Tabla 12: Relación el estrés y la calidad de servicio en los servidores públicos del RENIEC Arequipa

Correlaciones			
		El estrés	Calidad de servicio
El estrés	Correlación de Pearson	1	,636**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	66	66
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,636**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción:

Como se observa en la tabla 12 El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación entre el estrés y la calidad de servidores públicos del RENIEC Arequipa cuyo valor del resultado encontrado es r=636 El resultado se procesó a través de la r de Pearson.

Prueba de hipótesis Especifica 4

1° Formulación de la hipótesis estadística y su interpretación.

- H4: Existe relación directa significativa entre el desempeño laboral con el agotamiento emocional en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.
- Ho: No existe relación entre el desempeño laboral con el agotamiento emocional en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

2° Nivel de significancia: = 0,05 (prueba bilateral)

3° Estadígrafo de Prueba: Utilizamos la r de Pearson

Tabla 13: Relación el estrés y el agotamiento emocional en los servidores públicos del RENIEC Arequipa

Correlaciones			
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	Desempeño laboral	Agotamiento emocional
		1	,786**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	66	66
Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	,786**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción:

Como se observa en la tabla 13 El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional en los servidores públicos del RENIEC Arequipa cuyo valor del resultado encontrado es $r=786$ El resultado se procesó a través de la r de Pearson.

Prueba de hipótesis Específica 5

1° Formulación de la hipótesis estadística y su interpretación.

- H5: Existe relación directa significativa entre el desempeño laboral con la despersonalización en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.
- Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

2° Nivel de significancia: = 0,05 (prueba bilateral)

3° Estadígrafo de Prueba: Utilizamos la r de Pearson

Tabla 14: Relación el desempeño laboral y la despersonalización en los servidores públicos del RENIEC Arequipa

Correlaciones			
		Desempeño laboral	Despersonalización
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,672**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	66	66
Despersonalización	Correlación de Pearson	,672**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	66	66

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción:

Como se observa en la tabla 14 El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación entre el desempeño laboral y la despersonalización en los servidores públicos del RENIEC Arequipa cuyo valor del resultado encontrado es $r=672$ El resultado se procesó a través de la r de Pearson.

Prueba de hipótesis Especifica 6

1° Formulación de la hipótesis estadística y su interpretación.

- H6: Existe relación directa significativa entre el desempeño laboral con la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.
- Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

2° Nivel de significancia: = 0,05 (prueba bilateral)

3° Estadígrafo de Prueba: Utilizamos la r de Pearson

Tabla 05: Relación el desempeño laboral con la realización personal en los servidores públicos del RENIEC Arequipa

Correlaciones			
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	Desempeño laboral	Relaciones personales
		1	,698**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	66	66
Relaciones personales	Correlación de Pearson	,698**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción:

Como se observa en la tabla 15 El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación entre el desempeño laboral realizaciones personales en los servidores públicos del RENIEC Arequipa cuyo valor del resultado encontrado es r=698 El resultado se procesó a través de la r de Pearson.

IV. DISCUSIÓN

4.1 A Nivel descriptivo

La investigación tiene por objetivo principal conocer si existe relación directa significativa entre el estrés con el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016. Donde la tabla 1 se visualiza que el 94% de los encuestados mencionan que poseen estrés en un nivel alto, en tanto un 6% menciona que el estrés está en un nivel medio, este se debe a la cantidad de labores que se desarrolla día a día, de acuerdo con la investigación Montero (2010) en su trabajo de investigación menciona que el objetivo conocer el nivel laboral y patrón de conducta en la universidad nacional Enrique Guzmán la Valle, el mismo que busca conocer los diversos ámbitos de vida causados por el estrés en los trabajadores, por lo que se concluye haciendo mención que existe relación entre el estrés y el patrón de conducta que poseen los trabajadores de la Universidad Enrique Guzmán la Valle, así mismo se expresa que los trabajadores en diferentes ámbitos de su vida, se ve sujeto a diversas imposiciones que le originen estrés. Una de las partes de más importancia está relacionada con en desacuerdo canon (1932), El estrés considera una de varias experiencias vitales, es algo casi difícil de argumentarlo e incluso interesante y aunque para cada persona le da un significado diferente es difícil su consenso; sin embargo, el estrés está vinculado con la salud, que es una enfermedad muy frecuente. El estrés llegó hacer conceptualizado de esta manera.

En la dimensión Agotamiento emocional En la tabla 2 y grafico 2 observamos que el 89% de los encuestados mencionan que existe un nivel alto en el agotamiento emocional, en tanto un 11% menciona que el agotamiento emocional está en un nivel medio, este se debe a la cantidad de factores existentes como el número de usuarios que acuden al RENIEC. Resultado que se fortalece con el aporte de Cordes y Dougherty, (1993) quien refiere como el cansancio o a la carencia de energía y la impresión de que los recursos emocionales se han extenuado. Se puede dar en un

conjunto con sentimientos de tensión y frustración, en el grado que ya no se tiene estímulos para continuar disputando con el trabajo.

En la tabla 3 y grafico 3 observamos que el 92% de los encuestados mencionan que es alto la despersonalización existente en los colaboradores debido a su ardua labor, en tanto un 8% menciona que la despersonalización está en un nivel medio por la falta de motivación. Resultado que se manifiesta como un fenómeno vinculado con una de las causas situacionales que deciden el uso lingüístico y forman el registro, específicamente, el tenor personal, esta causa situacional se menciona a los individuos, su organización, su posición y el grado de vinculación que muestran con el mensaje, e influye en la elección lingüística de las características personales y de modelización del texto, y en la expresión de la organización y de la posición en función del papel comunicacional (Álvarez, F. 2013).

En la tabla 4 y grafico 4 observamos que el 89% de los encuestados mencionan que existe un nivel alto sobre la realización personal, en tanto un 11% menciona que la realización personal está en un nivel medio, este se debe a la a la motivación intrínseca que posee cada colaborador del RENIEC. En tanto Maslach, (2003), se toma en cuenta una dimensión condicionalmente independiente de las anteriores, involucra sentimientos de insuficiencia, poca autoestima, ineficaz en el trabajo, sensaciones de fracaso, respecto a la propia ejecución del mismo, en definitiva, involucra respuestas negativas hacia uno mismo al trabajo típicas de la depresión. Es un sentido de ineficiencia.

Respecto a la variable desempeño laboral, En la tabla 5 y grafico 5 observamos que el 92% de los encuestados mencionan que el desempeño laboral mantiene un nivel apropiado, en tanto un 8% menciona que el desempeño laboral es medianamente apropiado esto debido a que los diversos colaboradores desempeñan diversas funciones. En acuerdo Álvarez Díaz (2014) en su trabajo de tiene por objetivo conocer la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral en los docentes de la Universidad nacional del Callao. Por lo que la investigación concluye que

según a los resultados conseguidos en la investigación se puede notar que la presencia del síndrome de Burnout influencia considerablemente en el desempeño de los trabajadores, toda vez que muestran un nivel medio con inclinación a alto del síndrome, y un desempeño común con inclinación a insuficiente del mismo originando conflictos familiares, laborales o trabajos paralelos, dificultades de tránsito para llegar al centro laboral, incremento de la competitividad y probabilidad de pérdida de trabajo.

En la tabla 6 y grafico 6 observamos que el 86% de los encuestados mencionan que la asistencia y puntualidad mantiene un nivel apropiado, en tanto un 14% menciona que el asistencia y puntualidad a centro de trabajo es medianamente apropiado debido a la aglomeración existente para marcar el ingreso al trabajo. En tanto Davis y Newstrom, (1999). Está basada en la implicación emocional y mental de las personas en circunstancias grupales que los considera a colaborar en favor de las metas del grupo y a participar la responsabilidad sobre ellas. Esta definición comprende tres ideas fundamentales responsabilidad, involucramiento y construcción.

En la tabla 7 y grafico 7 observamos que el 83% de los encuestados mencionan que la el trabajo en equipo mantiene un nivel apropiado, en tanto un 17% menciona que el trabajo en equipo a centro de trabajo es medianamente apropiado debido a la que las labores se cumplen con responsabilidad. Resultado que está en acuerdo con el trabajo en equipo, está formado por la desigualdad fundamental que indica es que “Un equipo de trabajo origina una concordancia positiva por medio del empeño coordinado”, por lo tanto, que un grupo se limita a alcanzar específicos objetivos; hace mención que, sin embargo, no hay desigualdades importantes entre el proceso de desarrollo y formación y las técnicas para el trabajo en los dos, Las técnicas y procesos que se sugieren son aplicables a cuáles quiera de los dos tipos de agrupación y de ahora para adelante ocuparemos cualquiera de las 2 para mencionar al trabajo en equipo (Robbins, S. 1999).

En la tabla 8 y gráfico 8 observamos que el 91% de los encuestados mencionan que la calidad de servicio mantiene un nivel apropiado, en tanto un 9% menciona que la calidad de servicio es medianamente apropiado debido a la que ya que las entregas de documentaciones son de manera oportuna debido a que se respeta los plazos de entrega. Para Robbins (1999). Establece el conjunto de aptitudes que representan a una persona o cosa, es un discernimiento de valor intrínseco que especifica aptitudes esenciales de un elemento; no obstante, suele determinarse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en la búsqueda y el anhelo de mejora como permanentes del hombre por medio de la historia.

4.2. Análisis inferencial

La tabla 09 muestra como resultado que permite confrontar la hipótesis del investigador, hipótesis que se demuestra a través del estadígrafo la r de Pearson donde encontramos la correlación que existe entre la variable estrés y la variable $r=0.817$, en el RENIEC Arequipa, resultado que de acuerdo a la tabla de Hernández es una correlación positiva lo que permite la comprobación de la hipótesis H_1 : Existe relación directa significativa entre el estrés con el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

V. CONCLUSIONES

- PRIMERA. - Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016. La correlación existente entre las variables es $r=0,817$. Resultado que permite aceptar la hipótesis planteado por el autor, por lo que se menciona que, si el estrés mejora, el desempeño laboral es mejor o viceversa.
- SEGUNDA. - Se demuestra que existe relación significativa entre la relación el estrés con la puntualidad en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016, cuya correlación se realizó a través del estadígrafo la r de Pearson obteniendo una $r=801$. Resultado que permite aceptar la hipótesis planteado por el autor de acuerdo a la tabla de Hernández, es una correlación positiva fuerte
- TERCERA. - Se demuestra que existe relación entre el estrés y la calidad de servicio en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016 dicha correlación se realizó a través del estadígrafo la r de Pearson obteniendo una $r=636$. Resultado que permite aceptar la hipótesis planteado por el autor, de acuerdo a la tabla de Hernández, es una correlación positiva media.
- CUARTA. - Se demuestra que existe relación significativa entre el estrés con el trabajo en equipo en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016 cuya correlación se realizó a través del estadígrafo la r de Pearson obteniendo una $r=706$. Resultado que permite aceptar la hipótesis planteado por el autor de acuerdo a la tabla de Hernández, es una correlación positiva media
- QUINTA. - Se demuestra que existe relación entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016 cuya correlación se realizó a través del estadígrafo la r de Pearson obteniendo una $r=786$. Resultado

que permite aceptar la hipótesis planteado por el autor, de acuerdo a la tabla de Hernández, es una correlación positiva fuerte.

SEXTA. - Se demuestra que existe relación entre el desempeño laboral y la despersonalización en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016 cuya correlación se realizó a través del estadígrafo la r de Pearson obteniendo una $r=672$. Resultado que permite aceptar la hipótesis planteado por el autor, de acuerdo a la tabla de Hernández, es una correlación positiva media.

SEPTIMA. - Se demuestra que existe relación entre el desempeño laboral y la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016 cuya correlación se realizó a través del estadígrafo la r de Pearson obteniendo una $r=698$. Resultado que permite aceptar la hipótesis planteado por el autor, de acuerdo a la tabla de Hernández, es una correlación positiva media.

VI RECOMENDACIONES

- PRIMERA. - Al director de la RENIEC, Arequipa, quienes deben de considerar la investigación del estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa.
- SEGUNDA. - Al director del RENIEC, Arequipa tomar medidas que ayuden a liberar el estrés y mejorar el laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa, a fin de tenerlos preparados de manera emocional a los colaboradores del RENIEC Arequipa.
- TERCERA. - A los colaboradores del RENIEC Arequipa a fin de que establezcan mejoras de manera individual tanto en el nivel de estrés como en el desempeño laboral, ya que se requiere la participación de los mismos para el desarrollo de sus actividades diarias.

VII REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Andrade. (2012). *teoria de la motivacion-higiene herzberg*. Caracas: universidad Simon Bolivar.
- Belón, H. &. (2015). Perfil cognitivo del adulto mayor en Arequipa. *Revista de Psicología*, 17(2), 91-103. doi: 10.18050/revpsi.v17n2a5.
- Canon, M. (1995). *El estrés laboral: Bases teoricas y marco de intervención. Ansiedad y Estrés*,. Mexico: Mc graw Hill.
- Casas, J. (2003). *La encuesta como tecnica de investigacion. Elaboración de cuestionario y tratamiento estadistico*.
- Chiavenato, E. (2000). *Administración de recursos Humanos 3era Ed. México: McGraw*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Grill.
- Flóres, c. (2014). *Estres laboral en empresas de producción*. Colombia.
- Fred, D. (2003). *Conceptos de Administración Estrategica*. Mexico: Person Educacion de México, S.A. de C.V. Arlacomulco N° 500-5° piso.
- Frese, M. &. (1985). *Action theory: An Introduction*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (1998). *Metodologia de la investigacion*. México: Mc Grall Grill.
- Lazarus, R. (1985). *Action theory: An Introduction*. New Jersey. New Yord: Spinger.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1980). *Stress sppraisal and coping*. New York: Springer.

- M, D. C. (2008). *Conceptualización y características de la Gestión por resultados*. Mexico: trillas.
- Makon, P. (1985). *Action theory: An Introduction*. New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Márquez, J. (2013). *Impacto Psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Intérprete de conferencias frente a intérprete en los servicios públicos*. España.
- Mendoza, G. y. (2013). *“Modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S. Cartagena: Univesidad Cartagena de Indias*.
- Mendoza, Q., & Torres. (2014). *Comunicación efectiva y desempeño laboral*. Mexico: Negotium.
- Merín Cano Vldel, M. T. (1995). El estrés laboral: Bases teoricas y marco de intervención. *Ansiedad y Estrés*, 113-130.
- Robbins, S. (2001). *Administracion teorica y practica*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2013). *Administración. Un empresario competitivo*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Robins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional 10ma Ed*. México: Pearson Educación.
- Sarmiento, R. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Sherma, A. (1998). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Thomson.
- Thomas, H. (1967). *The social readjustment rating scales. Journal of psychosomatic Research*. California: Thonson.
- Ticona. SB., P. G. (2006). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería - UNSA. *Enfermería Global*, 19 (1),1-18.
- Walter L., A. G. (2015). Síndrome de Burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa. *Cienc Trab.*, vol.17 n°52.

Wanter, H. (1967). *The wisdom of the body*. New York: Norton.

Wether. (2000). *Administración de personal y recursos humanos* . Mexico: Mc
Graw Hill Interamericana Editores.

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

El Estrés y El Desempeño Laboral En Los Servidores Públicos del RENIEC – Arequipa 2016

Preguntas de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones		Metodología
<p>Pregunta general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016?</p> <p>Preguntas específicas</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés con</p>	<p>objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el estrés con el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación entre estrés y la puntualidad en los</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación directa significativa entre el estrés con el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>Ho: No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p>	<p>El estrés</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>1.-Agotamiento emocional.</p> <p>2.-Despersonalización</p> <p>3.-realización personal.</p> <p>1.-Asistencia puntualidad. y</p> <p>2.-Trabajo en equipo.</p> <p>3.-calidad de servicio</p>	<p>Tipo de estudio</p> <p>Básico no experimental.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Diseño correlacional.</p> <p>Esquema del diseño:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <pre> graph TD M --- 01 r M --- 02 r </pre> </div> <p>Población: 66 trabajadores de la RENIEC Arequipa trabajadores censal.</p> <p>Muestra: censal a 66 trabajadores.</p>

<p>la puntualidad en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés con el trabajo en equipo en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés con la calidad de servicio en los</p>	<p>servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>Establecer la relación entre estrés y el trabajo en equipo en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>Establecer la relación del estrés y la calidad de servicios en los servidores públicos del RENIEC de</p>	<p>Hipótesis Especifica</p> <p>H1: Existe relación directa significativa entre el estrés con la puntualidad en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>Ho: No existe relación entre el estrés con la puntualidad en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>H2: Existe relación directa significativa entre el estrés con el trabajo en equipo en los servidores públicos del</p>			<p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Encuesta. Evaluación.</p> <p>Instrumentos.</p> <p>Cuestionario. Prueba de evaluación diversas áreas</p>
--	---	--	--	--	--

<p>servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral con el agotamiento emocional en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral con la despersonalización en los servidores</p>	<p>Arequipa durante el año 2016.</p> <p>Establecer la relación entre desempeño laboral y el agotamiento emocional en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>Establecer la relación entre desempeño laboral y la despersonalización en los servidores</p>	<p>RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>Ho: No existe relación entre el estrés con el trabajo en equipo en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>H3: Existe relación directa significativa entre el estrés y la calidad de servicio en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>Ho: No existe relación entre el estrés y la calidad de servicio en los servidores públicos del RENIEC de</p>			
--	--	---	--	--	--

<p>públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral con la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016?</p>	<p>públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>Establecer la relación entre desempeño laboral y la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p>	<p>Arequipa durante el año 2016.</p> <p>H4: Existe relación directa significativa entre el desempeño laboral con el agotamiento emocional en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>Ho: No existe relación entre el desempeño laboral con el agotamiento emocional en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>H5: Existe relación directa significativa entre el</p>			
---	--	---	--	--	--

		<p>desempeño laboral con la despersonalización en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p> <p>H6: Existe relación directa significativa entre el desempeño laboral con la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.</p>			
--	--	--	--	--	--

		Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.			
--	--	--	--	--	--

ANEXO N° 02. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

El Estrés y El Desempeño Laboral En Los Servidores Públicos del RENIEC – Arequipa 2015

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala
V.1. El Estrés	El estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía, desencadenada por un estímulo (estresor) de tal intensidad y	Es un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo acompañado en mayor o medida de trastornos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus	Agotamiento emocional	Jornada de trabajo	Ordinal
				Contacto con la gente	
			Despersonalización	Emoción	
				Pensamiento	

	magnitud que produce tensión Kagan, A. (1977)	relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias las cuales objetiva o subjetivamente, resultan amenazantes para él y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control".	Realización personal	Atención	
				Efectividad	
V.2. Desempeño laboral	Consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. (Milkovich y Boudrem 1994)	El desempeño laboral de los trabajadores es medido a través de la participación, el cumplimiento y sobre todo el compromiso que emprende a la persona a seguir mejorando los diversos niveles que se pueden medir a los	Asistencia y puntualidad	cumplimiento	Ordinal
				Actitud	
			Trabajo en equipo	Disposición	
				Habilidades	
			Calidad de servicio	Eficiencia	
				Eficiencia	

		individuos y colaboradores de una organización pública y privada.		Objetivos	
--	--	---	--	-----------	--

ANEXO N° 03 MATRIZ DE INSTRUMENTOS

VARIABLE: EI ESTRÉS

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	PESO	N° DE ITEMS	Escala/Instrumento
El estrés	Agotamiento emocional	Jornada de trabajo	¿Cuándo termina su jornada de trabajo se siento agotado emocionalmente?	17%	3	Encuesta Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
			¿Siente que su jornada de trabajo se hace largo o que no tiene cuando acabar?			
			¿Su jornada de trabajo le produce alegría y tranquilidad?			
		Contacto con la gente	¿Siente que trabajar en contacto directo con la gente se cansa?	17%	3	
			¿Al tener contacto con las personas le produce satisfacción?			
			¿Siento que está demasiado tiempo en contacto con la gente?			
Despersonalización	Emoción	¿Le preocupa que este trabajo esté endureciéndolo emocionalmente?	11%	2		

			¿Posee buena actitud en el horario de trabajo?				
		Pensamiento	¿Cree que los beneficiarios de su trabajo poseen pensamientos negativos a su persona?	22%	4		
			¿Ha sentido que la persona piense mal de usted?				
			¿Usted tiene pensamientos positivos por los demás?				
			¿Gran parte del horario de trabajo lo pasa pensando?				
	Realización personal	Atención	¿Usted atiende con facilidad a las personas que trata?	17%	3		
							¿Durante las horas de trabajo piensa que atiende a demasiadas personas?
							¿Cuándo atiende a al público lo realiza con amabilidad y agrado?
		Efectividad	¿Trata con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tiene que atender?	16%	3		

			¿El desarrollo de sus funciones le permitirá mejorar su desarrollo personal?			
			¿Cumple con los protocolos de atención al público?			
Desempeño laboral	Puntualidad	cumplimiento	¿Tiene respeto por los demás cumpliendo con cada compromiso de trabajo?	17%	3	Encuesta Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
			¿Cumples con los horarios de trabajo?			
			¿Has logrado algún reconocimiento por el cumplimiento de tus funciones?			
		Actitud	¿Posee usted actitudes que permita medir la eficacia del trabajador en la presentación de informes y reportes?	17%	3	
			¿Durante el desempeño laboral su actitud es positiva?			
			¿La actitud que usted posee permite mejorar el desempeño de sus funciones?			

	Trabajo en equipo	Disposición	¿Posee usted disposición permanente para trabajar coordinado a nivel de las áreas al que pertenece?	17%	3	
			¿Ha podido participar en actividades de la institución de forma voluntaria?			
			¿Siente usted una obligación cuando participa en los trabajos grupales?			
		Habilidades	¿Piensa que colaboradores involucran Habilidades y disposición para trabajar coordinado a nivel de otras Áreas?	16%	3	
			¿Las habilidades que usted tiene le permiten tener un mejor desempeño laboral?			
			¿Al poner en práctica sus habilidades le reducirá la dificultad de los problemas?			
	Eficiencia	¿Cree usted que los logros alcanzados reflejan eficiencia?	16%	3		

	Calidad de Servicio		¿Practica usted la eficiencia en el desempeño de sus funciones?			
			¿Los servicios que se dan al público son con eficiencia?			
		Objetivos	¿Piensa usted que se pueda medir el cumplimiento de metas y objetivos trazados para cada tarea realizada?	16%	3	
			¿Se cumple con los objetivos propuestos por la institución?			
			¿Usted logra cumplir con los objetivos encomendados en su área de trabajo?			

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

ANEXO 4.1 Cuestionario de la variable estrés

Estimado colaborador de la RENIEC Arequipa, la encuesta tiene carácter anónimo y de carácter reservado, marque con un aspa o con una (X) en sólo uno de los cuadros de cada pregunta

1 Nunca () 2 A veces () 3 Siempre ()

Agotamiento Emocional		1	2	3
1	¿Cuándo termina su jornada de trabajo se siento agotado emocionalmente?			
2	¿Siente que su jornada de trabajo se hace largo o que no tiene cuando acabar?			
3	¿Su jornada de trabajo le produce alegría y tranquilidad?			
4	¿Siente que trabajar en contacto directo con la gente se cansa?			
5	¿Al tener contacto con las personas le produce satisfacción?			
6	¿Siento que está demasiado tiempo en contacto con la gente?			
Despersonalización				
7	¿Le preocupa que este trabajo esté endureciéndolo emocionalmente?			
8	¿Posee buena actitud en el horario de trabajo?			
9	¿Cree que los beneficiarios de su trabajo poseen pensamientos negativos a su persona?			
10	¿Ha sentido que la persona piense mal de usted?			
11	¿Usted tiene pensamientos positivos por los demás?			
12	¿Gran parte del horario de trabajo lo pasa pensando?			
Realización personal				
13	¿Usted atiende con facilidad a las personas que trata?			
14	¿Durante las horas de trabajo piensa que atiende a demasiadas personas?			
15	¿Cuándo atiende a al público lo realiza con amabilidad y agrado?			
16	¿Trata con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tiene que atender?			

17	¿El desarrollo de sus funciones le permitirá mejorar su desarrollo personal?			
18	¿Cumple con los protocolos de atención al público?			

Ficha técnica del cuestionario estrés

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
1. Nombre del Instrumento	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario de estrés
2. Dimensiones	<ul style="list-style-type: none">• Agotamiento emocional• Despersonalización• Realización personal
3. Total, de indicadores	<ul style="list-style-type: none">• 18
4. Tipo de puntuación	<ul style="list-style-type: none">• Numérico
5. Valoración total de la prueba	<ul style="list-style-type: none">• 54 puntos• Puntaje mínimo (00)• Puntaje máximo (54)
6. Tipo de administración	<ul style="list-style-type: none">• Directa
7. Tiempo de administración	<ul style="list-style-type: none">• 17 minutos
8. Constructo que evalúa	<ul style="list-style-type: none">• El estrés
9. Su aplicación	<ul style="list-style-type: none">• Servidores públicos de RENIEC Arequipa.
10. Soporte	<ul style="list-style-type: none">• Papel, lápiz
11. Fecha de elaboración	<ul style="list-style-type: none">• 2016
12. AUTOR	<ul style="list-style-type: none">• RENIEC Arequipa
13. Validez	<ul style="list-style-type: none">• Criterio de experto

Niveles del estrés				
Variable	Total, de ítem	Puntaje	Escala	Valoración
Estrés	18	54	37-54	Alto
			19-36	Medio
			00-18	Bajo

Dimensiones de la variable estrés				
Dimensión	Total, ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Agotamiento emocional	6	18	13-18	Alto
			07-12	Medio
			00-06	Bajo
Despersonalización	6	18	13-18	Alto
			07-12	Medio
			00-06	Bajo
Realización personal	6	18	13-18	Alto
			07-12	Medio
			00-06	Bajo

Análisis de confiabilidad del instrumento

El análisis de confiabilidad se aplicó con el Alpha de Cronbach a todos los servidores públicos de la RENIEC Arequipa, conformados por 66 servidores públicos de la RENIEC Arequipa

Coefficiente de correlación corregida ítem-total de la variable estrés.

Ítem	Agotamiento emocional	Despersonalizaciones	Realización personal
item1	,825		
item2	,825		
item3	,822		
item4	,826		
item5	,826		
item6	,836		
item7		,807	
item8		,834	
item9		,830	
item10		,825	
item11		,825	
item12		,821	
item13			,811
item14			,817
item15			,820
item16			,817
item17			,807
item18			,834
Confiabilidad del Alpha de Cronbach			,831

ANEXO 4.2 Cuestionario de la variable desempeño laboral

Estimado colaborador de la RENIEC Arequipa, la encuesta tiene carácter anónimo y de carácter reservado, marque con un aspa o con una (X) en sólo uno de los cuadros de cada pregunta

1 Nunca () 2 A veces () 3 Siempre ()

Puntualidad		1	2	3
1	¿Tiene respeto por los demás cumpliendo con cada compromiso de trabajo?			
2	¿Cumples con los horarios de trabajo?			
3	¿Has logrado algún reconocimiento por el cumplimiento de tus funciones?			
4	¿Posee usted actitudes que permita medir la eficacia del trabajador en la presentación de informes y reportes?			
5	¿Durante el desempeño laboral su actitud es positiva?			
6	¿La actitud que usted posee permite mejorar el desempeño de sus funciones?			
Trabajo en equipo				
7	¿Posee usted disposición permanente para trabajar coordinado a nivel de las áreas al que pertenece?			
8	¿Ha podido participar en actividades de la institución de forma voluntaria?			
9	¿Siente usted una obligación cuando participa en los trabajos grupales?			
10	¿Piensa que colaboradores involucran Habilidades y disposición para trabajar coordinado a nivel de otras Áreas?			
11	¿Las habilidades que usted tiene le permiten tener un mejor desempeño laboral?			
12	¿Al poner en práctica sus habilidades le reducirá la dificultad de los problemas?			
Calidad de servicio				
13	¿Cree usted que los logros alcanzados reflejan eficiencia?			
14	¿Practica usted la eficiencia en el desempeño de sus funciones?			
15	¿Los servicios que se dan al público son con eficiencia?			

16	¿Piensa usted que se pueda medir el cumplimiento de metas y objetivos trazados para cada tarea realizada?			
17	¿Se cumple con los objetivos propuestos por la institución?			
18	¿Usted logra cumplir con los objetivos encomendados en su área de trabajo?			

Ficha técnica del cuestionario estrés

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
1 Nombre del Instrumento	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario del desempeño laboral
2 Dimensiones	<ul style="list-style-type: none">• Puntualidad• Trabajo en equipo• Calidad de servicio
3 Total, de indicadores	<ul style="list-style-type: none">• 18
4 Tipo de puntuación	<ul style="list-style-type: none">• Numérico
5 Valoración total de la prueba	<ul style="list-style-type: none">• 54 puntos• Puntaje mínimo (00)• Puntaje máximo (54)
6 Tipo de administración	<ul style="list-style-type: none">• Directa
7 Tiempo de administración	<ul style="list-style-type: none">• 17 minutos
8 Constructo que evalúa	<ul style="list-style-type: none">• El desempeño laboral
9 Su aplicación	<ul style="list-style-type: none">• Servidores públicos de RENIEC Arequipa.
10 Soporte	<ul style="list-style-type: none">• Papel, lápiz
11 Fecha de elaboración	<ul style="list-style-type: none">• 2016
12 AUTOR	<ul style="list-style-type: none">• RENIEC Arequipa
13 Validez	<ul style="list-style-type: none">• Criterio de experto

Niveles del desempeño laboral				
Variable	Total, de ítem	Puntaje	Escala	Valoración
Desempeño laboral	18	54	37-54	Apropiado
			19-36	Medianamente apropiado
			00-18	Inapropiado

Dimensiones de la variable desempeño laboral				
Dimensión	Total, ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Puntualidad	6	18	13-18	Apropiado
			07-12	Medianamente apropiado
			00-06	Inapropiado
Trabajo en equipo	6	18	13-18	Apropiado
			07-12	Medianamente apropiado
			00-06	Inapropiado
Calidad de servicio	6	18	13-18	Apropiado
			07-12	Medianamente apropiado
			00-06	Inapropiado

Análisis de confiabilidad del instrumento

El análisis de confiabilidad se aplicó con el Alpha de Cronbach a todos los servidores públicos de la RENIEC Arequipa, conformados por 66 servidores públicos de la RENIEC Arequipa

Coefficiente de correlación corregida ítem-total del desempeño laboral

Ítem	Agotamiento emocional	Despersonalizaciones	Realización personal
item1	,815		
item2	,810		
item3	,812		
item4	,817		
item5	,809		
item6	,812		
item7		,812	
item8		,819	
item9		,817	
item10		,813	
item11		,808	
item12		,808	
item13			,820
item14			,818
item15			,828
item16			,806
item17			,830
item18			,823
Confiabilidad del Alpha de Cronbach			,821

26	3	1	2	3	3	3	15	3	3	2	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	49
27	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	53
28	3	3	3	3	3	1	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	52
29	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17	53
30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	54
31	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	52
32	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	17	3	1	3	3	3	3	16	51
33	3	3	3	2	2	2	15	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	2	17	49
34	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	53
35	1	3	3	3	3	3	16	3	3	3	1	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	50
36	2	1	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	2	15	3	3	2	3	3	3	17	47
37	3	3	1	3	3	1	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	50
38	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	54
39	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	3	3	16	1	3	3	3	3	1	14	48
40	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	17	3	2	1	1	3	3	13	48
41	3	2	3	3	3	3	17	3	3	1	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	51
42	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	3	18	53
43	3	3	3	1	2	2	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	50
44	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	53
45	3	1	3	2	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	51
46	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	2	17	51
47	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	51
48	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	17	52
49	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	1	3	16	3	3	3	3	3	3	18	52
50	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	52
51	3	3	1	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	52
52	1	3	2	3	3	3	15	3	3	3	1	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	49
53	3	2	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	1	16	3	3	3	3	3	3	18	50
54	3	1	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	3	17	51
55	3	3	3	1	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	52
56	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	53
57	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	53

58	3	3	3	2	3	1	15	3	1	3	3	3	3	16	3	3	1	3	3	1	14	45
59	3	3	2	3	3	3	17	3	2	1	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	17	49
60	3	3	2	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	52
61	3	3	2	3	3	2	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	52
62	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	53
63	3	1	3	2	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	51
64	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	2	17	51
65	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	51
66	3	3	1	3	3	3	16	1	3	1	3	2	3	13	2	3	2	3	1	3	14	43

Anexo 5.2 Registro de la variable desempeño laboral

VARIABLE2 DESEMPEÑO LABORAL																						
N°	Asistencia y puntualidad						SUB-TOTAL	Trabajo en equipo						SUB-TOTAL	Calidad de servicio						SUB-TOTAL	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16	P17	P18		
1	3	2	2	3	3	1	14	3	2	3	2	3	1	14	3	3	3	1	3	1	14	42
2	3	2	3	3	2	1	14	3	3	2	3	2	1	14	3	1	3	1	3	1	12	40
3	3	1	3	3	3	3	16	3	1	2	3	3	3	15	3	1	3	2	3	1	13	44
4	2	3	2	2	1	2	12	2	3	3	2	1	2	13	2	3	1	3	2	3	14	39
5	3	2	2	3	2	3	15	2	2	1	2	2	3	12	2	3	3	2	3	2	15	42
6	3	2	1	3	1	2	12	3	1	3	1	1	2	11	3	2	3	2	3	2	15	38
7	2	3	1	1	2	3	12	2	3	3	1	2	3	14	1	3	1	3	2	3	13	39
8	1	2	2	3	2	1	11	3	1	3	2	2	1	12	3	2	3	1	3	2	14	37
9	2	3	2	1	1	3	12	2	2	1	2	1	3	11	2	3	1	3	2	3	14	37
10	3	2	2	1	2	1	11	1	2	1	2	2	1	9	3	2	2	2	3	2	14	34
11	2	2	3	2	2	2	13	1	3	1	3	2	2	12	1	3	1	2	2	3	12	37
12	2	1	1	3	2	2	11	3	2	2	1	2	2	12	2	2	3	1	3	1	12	35
13	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	2	1	1	7	2	3	3	1	3	3	15	29
14	1	2	2	3	2	2	12	1	2	3	2	2	2	12	1	2	1	2	2	2	10	34
15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	53
16	1	3	3	3	3	2	15	3	3	3	3	3	2	17	3	2	3	3	3	3	17	49
17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	1	15	51
18	3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	1	3	15	48
19	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	2	3	17	51
20	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	52
21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	1	3	3	3	16	52
22	3	3	2	3	3	3	17	2	3	3	2	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	51
23	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	54
24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	54
25	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	53
26	3	2	3	3	1	2	14	3	3	3	3	1	2	15	3	3	3	3	3	2	17	46

27	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	3	18	52
28	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	3	3	1	3	3	3	16	52
29	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	53
30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	54
31	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	52
32	3	3	3	3	3	3	18	1	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	52
33	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	2	3	14	50
34	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	17	53
35	3	3	3	1	3	3	16	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	52
36	2	3	2	2	1	3	13	3	2	3	2	1	14	3	3	3	3	3	2	17	44
37	3	3	3	3	3	1	16	3	3	3	3	3	16	3	3	1	3	3	3	16	48
38	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	54
39	3	1	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	1	3	16	50
40	2	3	3	3	3	3	17	2	1	1	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	48
41	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	1	16	50
42	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	54
43	3	3	1	3	3	3	16	3	3	3	1	3	16	1	2	2	3	3	3	14	46
44	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	52
45	3	3	3	3	1	3	16	3	3	3	3	1	16	2	3	3	3	3	3	17	49
46	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	17	52
47	3	3	1	2	2	3	14	3	3	3	1	2	15	3	3	3	3	3	3	18	47
48	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	2	17	52
49	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	54
50	1	1	3	3	3	3	14	3	2	1	3	3	13	3	1	2	3	3	3	15	42
51	3	3	1	3	3	1	14	3	3	3	1	3	14	3	3	3	3	3	3	18	46
52	3	1	3	1	3	2	13	3	1	3	1	3	13	3	1	3	3	1	3	14	40
53	1	3	3	3	2	3	15	3	3	3	3	2	17	3	2	3	3	3	3	17	49
54	1	3	3	3	1	3	14	2	3	1	3	1	13	3	1	3	3	1	3	14	41
55	1	3	3	3	3	3	16	3	1	3	3	3	16	1	3	3	3	1	1	12	44
56	1	3	1	3	2	3	13	1	3	3	1	2	11	3	1	3	1	3	1	12	36
57	3	1	3	3	3	3	16	3	3	1	3	1	14	1	2	3	3	3	1	13	43
58	3	3	3	3	3	3	18	3	1	3	3	3	16	2	3	1	3	1	3	13	47

59	2	3	3	3	3	2	16	3	2	3	3	3	2	16	2	3	2	3	2	1	13	45
60	3	3	3	3	3	2	17	2	1	3	3	3	2	14	3	3	2	1	3	2	14	45
61	3	3	3	3	3	2	17	1	3	1	3	1	2	11	3	3	2	1	3	3	15	43
62	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	54
63	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	1	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	52
64	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	17	52
65	2	3	3	3	3	3	17	3	1	2	2	2	3	13	3	3	3	3	3	3	18	48
66	3	2	2	3	3	1	14	3	2	3	2	3	1	14	3	3	3	1	3	1	14	42

Anexo: 6 Artículo científico

El estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC, Arequipa-2016.

Br. Víctor Juan Yucra Nuñez

Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

RESUMEN

El presente trabajo tiene como propósito dar a conocer el grado de relación que existe entre “El Estrés Laboral y el Desempeño Laboral en los servidores Públicos del RENIEC Arequipa 2016”.

La investigación es de tipo no experimental, el método del diseño es correlacional porque se relaciona las variables, la población es censal porque se realiza a todos los servidores públicos del RENIEC, comprendidos en 66 servidores públicos de Arequipa, la técnica utilizada es la encuesta, el instrumento el cuestionario, estos son validados por juicio de expertos tanto en sus variables, dimensiones e ítem; el resultado del alpha de cronbach para la variable estrés es de 0.831 y para la variable desempeño laboral de 0,824, el procesamiento de datos se realiza bajo el programa SPSS versión 23.

Asimismo, existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral, obteniendo una correlación r Pearson de 0,817 entre nuestras variables cuyo resultado es positivo lo que permite aceptar la hipótesis planteado por el investigador.

PALABRAS CLAVE: Estrés, desempeño laboral

ABSTRACT

The purpose of this paper is to show the degree of relationship between "Labor Stress and Work Performance in Public Servants of RENIEC Arequipa 2016".

The research is non-experimental, the method of design is correlational because it relates the variables, the population is census because it is done to all public servants of RENIEC, comprised of 66 public servants Arequipa, the technique used is the survey, The instrument the questionnaire, these are validated by expert judgment in both their variables, dimensions and item; The outcome of the cronbach alpha for the stress variable is 0.831 and for the labor performance variable of 0.824, the data processing is performed under the SPSS version 23 program.

Also, there is a relationship between stress and work performance, obtaining a correlation r Pearson of 0.817 among our variables whose result is positive which allows us to accept the hypothesis proposed by the researcher.

KEY WORDS: Stress, job performance

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación que se presenta refleja lo que sucede en una de las instituciones que tienen Autonomía propia que pertenece al estado peruano, existiendo factores que conllevan a sus integrantes al estrés Laboral, lo cual tiene mucha incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro Nacional de Identificación Estado Civil, RENIEC, que pertenecen a la Jefatura Regional 8 de Arequipa

Algunos de los factores que conllevan al estrés en los servidores públicos del RENIEC pueden ser por la naturaleza y exigencias de la institución, debido a la forma de vida que se lleva y las diferentes presiones.

La mayoría no le toma mayor importancia, porque lo consideran un padecimiento de “moda”, y no logran darse cuenta que va mucho más allá de eso, porque este puede abordar a todas las personas sin importar edad o género, únicamente depende del factor que haga a la persona sentirse incomoda ante alguna situación.

Hoy en día el estrés no es un fenómeno exclusivo de la salud ocupacional, ya que su introducción en el ámbito científico permitió comprender una de las formas de manifestarse la ausencia de armonía productiva en la actividad laboral, la cual constituye uno de los escenarios donde se expresa la capacidad de funcionamiento del ser humano, complemento del tradicional concepto de la salud como un pleno estado de bienestar físico, mental y social (Toledo, G. 2004)

Un aporte muy importante en cuanto al desempeño laboral es la manera de cómo los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas y logros comunes, sujeto a las reglamentaciones establecidas por la institución, Cuando la institución establece metas lo realiza con el fin de generar mayor productividad de parte de los colaboradores, para ello es necesario implementar un plan estratégico y con ello un concepto de riesgos psicosociales el cual hace precisamente referencia a aquellos aspectos del diseño, la institución y la gestión del trabajo, al tomar en cuenta su contexto social y ambiental, que tienen el potencial de causar daño psicológico, social o físico al colaborador de la institución ; por lo tanto debe de darle un seguimiento específico al estrés de los trabajadores y el desempeño en el puesto de trabajo en el RENIEC-Arequipa

El presente estudio se realiza con la finalidad de ver el estrés y la relación que existe con el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa, de acuerdo a la realidad encontrada.

Dentro de los antecedentes consultados para el trabajo investigación en el ámbito internacional citamos a Flórez, C. (2014). Presenta su trabajo de investigación titulada “Estrés laboral en empresas de producción” para obtener el grado de Magister en gerencia del talento humano por la Universidad de Manizales Colombia, la investigación tiene por objetivo conocer la relación entre el estrés y las empresas de producción, en la ciudad de Manizales Colombia, la investigación concluye que el estudio investigativo sobre los factores riesgo extra e intra laboral en algunas organizaciones de producción del centro occidente colombiano, se puede deducir que, si existe una vinculación sumamente importante entre las dos estipulaciones y el estrés laboral, esta suposición se deduce del hecho que todas las dimensiones estudiadas presentan una vinculación directamente equitativa.

Márquez, J. (2013). Presenta el trabajo de investigación titulada Impacto psicológico. Estrés, causas, consecuencias y soluciones. Caso (Intérprete de conferencias frente a interprete en los servicios públicos) por la Universidad de Alcalá de Madrid, investigación que tiene por objetivo conocer el estrés, las causas, sus consecuencias y soluciones en los servidores públicos, donde el estrés laboral se origina cuando el trabajador se confronta a una perturbación entre el individuo y el puesto de trabajo el estrés puede ser de carácter psicológico o físico, Investigación tiene como metodología una investigación de tipo descriptivo, lo que permite conocer de manera cierta el comportamiento de los servidores públicos en la ciudad de Madrid, ello ha sido realizado con una población de 112 servidores donde el 80% posee un nivel de estrés causados por la tensión y el exceso de la carga laboral, así mismo el 20% posee un nivel de manera moderada, este segmento maneja de manera emocional y deportiva para evitar influenciar en la salud por medio de un conjunto de emociones fisiológicas, cognitivas influenciadas en el comportamiento laboral. La investigación concluye que se logra demostrar que el estrés posee causas motivadas por la excesiva carga laboral, así como consecuencias una vez que el servidor público padezca de este factor, la investigación también concluye el estrés es originado, por la presión laboral en los servidores públicos, trabajar en la disminución resulta provechoso, no solo para el trabajador, sino además para la organización. Así mismo Dentro del ámbito nacional tenemos a Álvarez Díaz (2014) presenta el trabajo de investigación titulada “influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del Callao – 2013” para obtener el grado de Doctor Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima; la investigación tiene por objetivo conocer la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral en los docentes de la Universidad nacional del Callao. El método de la investigación es de tipo correlacional de corte transversal, la población muestral estuvo establecida por 50 trabajadores y 250 colaboradores quienes efectuaron la evaluación del desempeño. La técnica que se empleo fue la encuesta. El instrumento: Test de medición del Síndrome de Burnout; aplicado a los trabajadores consiste de 22 ítems tipo Likert., lo que permite conocer el resultado donde el 75% de los encuestados poseen considerablemente un tipo de estrés mientras que un 25% posee un estrés de manera moderada. La investigación concluye que según a los resultados conseguidos en la investigación se puede notar que la presencia del síndrome de Burnout influye considerablemente en el desempeño de los trabajadores, toda vez que muestran un nivel medio con inclinación a alto del síndrome, y un desempeño común con inclinación a insuficiente del mismo originando conflictos familiares, laborales o trabajos paralelos, dificultades de tránsito para llegar al centro laboral, incremento de la competitividad y probabilidad de pérdida de trabajo. A si mismo Montero (2010) presenta el trabajo de investigación titulada “Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la universidad nacional de educación Enrique Guzmán la Valle” para obtener el grado de doctor por la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán la Valle La Cantuta de Lima; que tiene por objetivo conocer el nivel laboral y patrón de conducta en la universidad nacional Enrique Guzmán la Valle, el mismo que busca conocer los diversos ámbitos de vida causados por el estrés en los trabajadores. La metodología de la investigación es de tipo correlacional de corte transversal, la población de estudio está conformado por 120 trabajadores, donde en instrumento utilizado es el cuestionario, y técnica es la encuesta, donde los resultados muestran que el 70% de los trabajadores mantienen un nivel de estrés considerable, el 20% mantiene un estrés con un nivel moderado, y un 10% un nivel bajo, ello es debido a factores que contiene el síndrome de Burnout, la investigación concluye haciendo mención que existe relación entre el estrés y el patrón de conducta que poseen los trabajadores de la

Universidad Enrique Guzmán la Valle, así mismo se expresa que los trabajadores en diferentes ámbitos de su vida, se ve sujeto a diversas imposiciones que le originen estrés. Una de las partes de más importancia está relacionada con la realización de su trabajo. Generalmente, la persona tiene una gran disposición de adecuación.

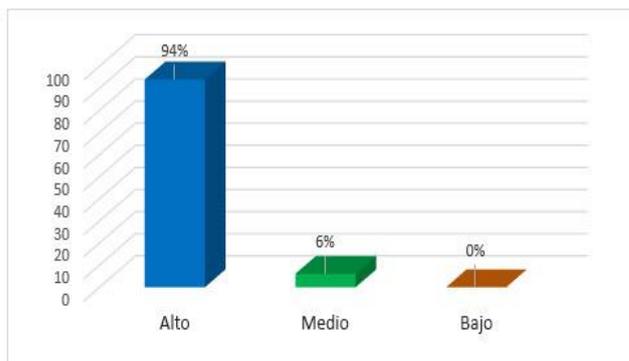
Kagan, (1977). Menciona que el estrés, se conoce como un factor que afecta a las personas desde diverso punto de vista ocasionando problemas físicos, también se demuestra problemas de orden psicológico, que origina desarmonía y desequilibrio, producida por estímulos de la magnitud e intensidad que origina tensión, Robbins y Judge (2013) definen que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados efectúan sus actividades incluyendo una descripción del puesto de trabajo, a pesar de eso, las empresas actuales, requieren de más información, hoy en día se reconocen diferentes principales de conductas que forman el desempeño laboral.

MATERIAL Y MÉTODO

El diseño es de corte correlacional según Carrasco (2009, p. 73), el diseño posee la particularidad de modo que el investigador pueda analizar y estudiar la relación de hechos, y los fenómenos ya que ello busca determinar el grado de relación existente entre las variables de estudio, así como el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del RENIEC de Arequipa, la población está formado por 66 servidores públicos del RENIEC Arequipa, para la recolección de información se tuvo como instrumento al cuestionario, para conocer la relación se utilizó el estadígrafo utilizado la r de Pearson el que permitió determinar la relación que existe entre las variables de estudio y conocer su significancia bilateral $p < 0,05$.

RESULTADO

Grafico 01: Niveles del estrés



Descripción:

En la tabla 1 y grafico 1 observamos que el 94% de los encuestados mencionan que poseen estrés en un nivel alto, en tanto un 6% menciona que el estrés está en un nivel medio, esto se debe a la cantidad de labores que se desarrolla día a día.

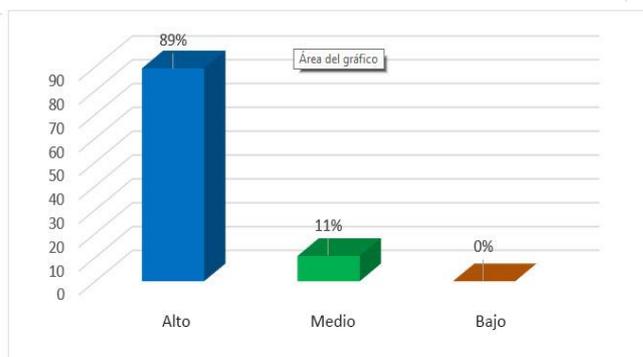


Grafico 02: Distribución de los niveles del agotamiento emocional

Descripción:

En la tabla 2 y grafico 2 observamos que el 89% de los encuestados mencionan que un nivel alto, el agotamiento emocional, en tanto un 11% menciona que el agotamiento emocional está en un nivel medio, esto se debe a la cantidad de factores existentes como el número de usuarios que acuden a la RENIEC.

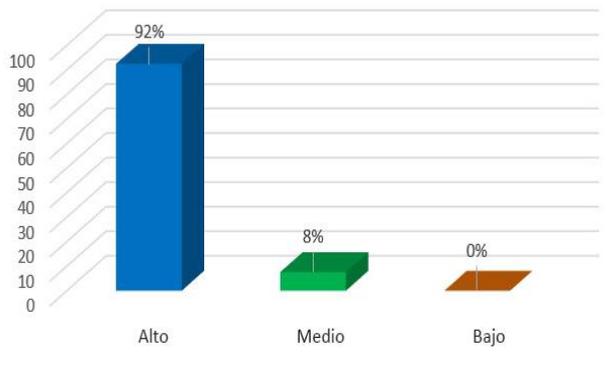


Tabla 03: Distribución de los niveles de la depersonalización

Descripción:

En la tabla 3 y grafico 3 observamos que el 92% de los encuestados mencionan que es alto, la depersonalización existente en los colaboradores debido a su ardua labor, en tanto un 8% menciona que la depersonalización está en un nivel medio, por la falta de motivación.

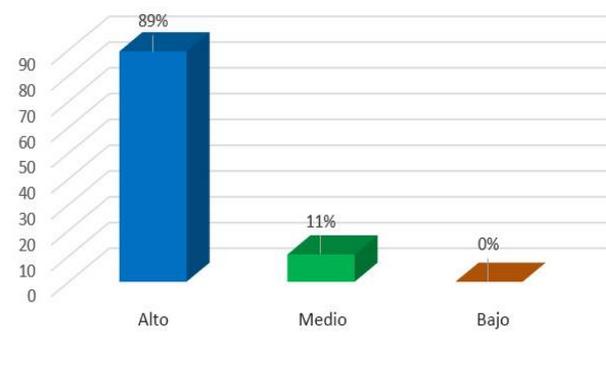


Tabla 04: Distribución de los niveles de la realización personal

En la tabla 4 y grafico 4 observamos que el 89% de los encuestados mencionan que existe un nivel alto, sobre la realización personal, en tanto un 11% menciona que la realización personal está en un nivel medio, este se debe a la a la motivación intrínseca que posee cada colaborador del RENIEC.

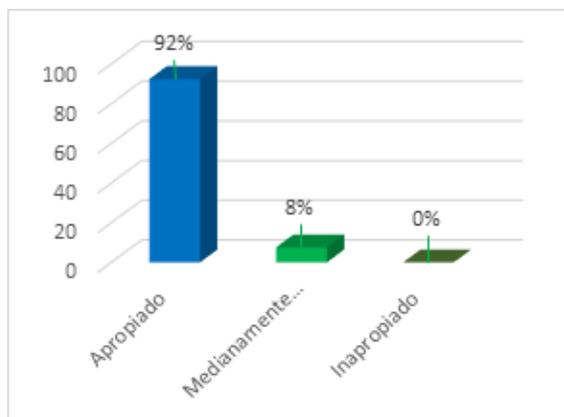


Grafico 05: Distribución de los niveles de la variable desempeño laboral

En la tabla 5 y grafico 5 observamos que el 92% de los encuestados mencionan que el desempeño laboral mantiene un nivel apropiado, en tanto un 8% menciona que el desempeño laboral es medianamente apropiado esto debido a que los diversos colaboradores desempeñan diversas funciones.

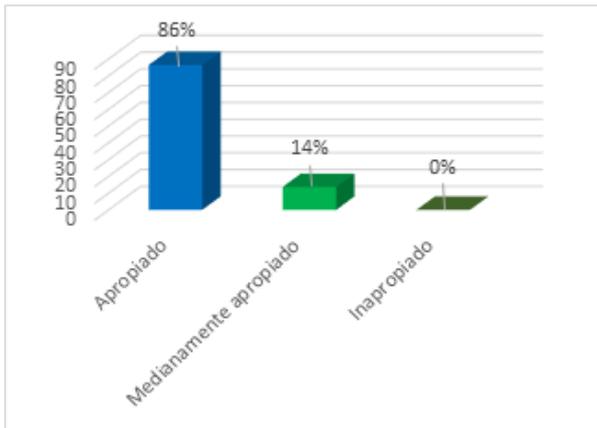


Grafico 06: Distribución de los niveles de la asistencia y puntualidad

En la tabla 6 y grafico 6 observamos que el 86% de los encuestados mencionan que la asistencia y puntualidad mantiene un nivel apropiado, en tanto un 14% menciona que el asistencia y puntualidad a centro de trabajo es medianamente apropiado debido a la aglomeración existente para marcar el ingreso al trabajo.

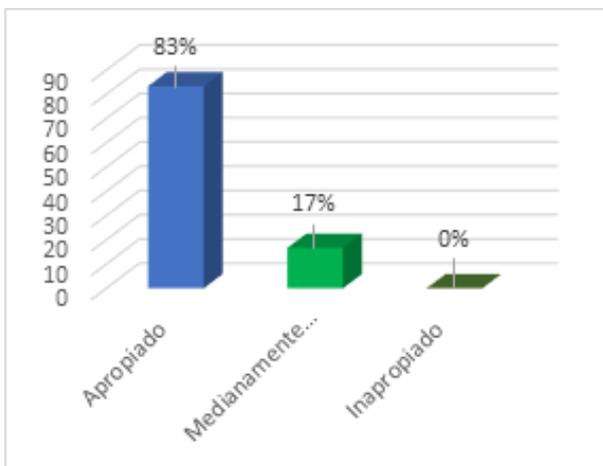


Grafico 07: Distribución de los niveles del trabajo en equipo

En la tabla 7 y grafico 7 observamos que el 83% de los encuestados mencionan que la el trabajo en equipo mantiene un nivel apropiado, en tanto un 17% menciona que el trabajo en equipo a centro de trabajo es medianamente apropiado debido a la que las labores se cumplen con responsabilidad.

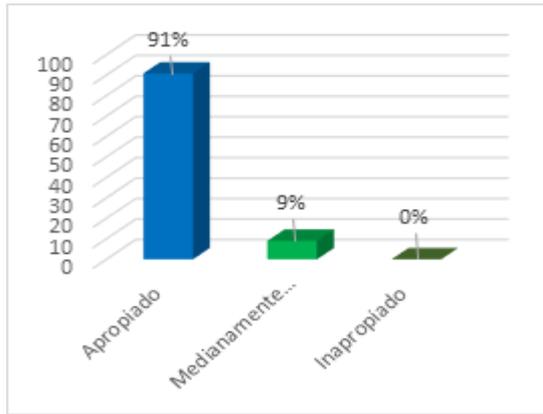


Tabla 08: Distribución de los niveles de la calidad de servicio

En la tabla 8 y gráfico 8 observamos que el 91% de los encuestados mencionan que la calidad de servicio mantiene un nivel apropiado, en tanto un 9% menciona que la calidad de servicio es medianamente apropiado debido a la que ya que las entregas de documentaciones son de manera oportuna debido a que se respeta los plazos de entrega.

Prueba de hipótesis General

Tabla 09: Relación el estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC Arequipa

Correlaciones			
		El estrés	Desempeño laboral
El estrés	Correlación de Pearson	1	,817**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	66	66
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,817**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	66	66

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción:

Como se observa en la tabla 9 El p valor < 0,05 nos permite aceptar la hipótesis del investigador y rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC Arequipa cuyo valor encontrado es $r=0,817$ El resultado se procesó a través de la r de Pearson.

DISCUSIÓN

4.1 A Nivel descriptivo

La investigación tiene por objetivo principal conocer si existe relación directa significativa entre el estrés con el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016. Donde la tabla 1 se visualiza que el 94% de los encuestados mencionan que poseen estrés en un nivel alto, en tanto un 6% menciona que el estrés es en un nivel medio este se debe a la cantidad de labores que se desarrolla día a día, de acuerdo con la investigación Montero (2010) en su trabajo de investigación menciona que el objetivo conocer el nivel laboral y patrón de conducta en la

universidad nacional Enrique Guzmán la Valle, el mismo que busca conocer los diversos ámbitos de vida causados por el estrés en los trabajadores, por lo que se concluye haciendo mención que existe relación entre el estrés y el patrón de conducta que poseen los trabajadores de la Universidad Enrique Guzmán la Valle, así mismo se expresa que los trabajadores en diferentes ámbitos de su vida, se ve sujeto a diversas imposiciones que le originen estrés. Una de las partes de más importancia está relacionada con en desacuerdo canon (1932), El estrés considera una de varias experiencias vitales, es algo casi difícil de argumentarlo e incluso interesante y aunque para cada persona le da un significado diferente es difícil su consenso; sin embargo, el estrés está vinculado con la salud, que es una enfermedad muy frecuente. El estrés llegó hacer conceptualizado de esta manera.

En la dimensión Agotamiento emocional En la tabla 2 y grafico 2 observamos que el 89% de los encuestados mencionan que un nivel alto el agotamiento emocional, en tanto un 11% menciona que el agotamiento emocional está en un nivel medio esto se debe a la cantidad de factores existentes como el número de usuarios que acuden a la RENIEC. . Resultado que se fortalece con el aporte de Cordes y Dougherty, (1993) quien refiere como el cansancio o a la carencia de energía y la impresión de que los recursos emocionales se han extenuado. Se puede dar en un conjunto con sentimientos de tensión y frustración, en el grado que ya no se tiene estímulos para continuar disputando con el trabajo

En la tabla 3 y grafico 3 observamos que el 92% de los encuestados mencionan que está en un nivel alto, la despersonalización existente en los colaboradores debido a su ardua labor, en tanto un 8% menciona que la despersonalización está en un nivel medio por la falta de motivación. Resultado que se manifiesta como un fenómeno vinculado con una de las causas situacionales que deciden el uso lingüístico y forman el registro, específicamente, el tenor personal, esta causa situacional se menciona a los individuos, su organización, su posición y el grado de vinculación que muestran con el mensaje, e influye en la elección lingüística de las características personales y de modelización del texto, y en la expresión de la organización y de la posición en función del papel comunicacional (Álvarez, F. 2013).

En la tabla 4 y grafico 4 observamos que el 89% de los encuestados mencionan que existe un nivel alto sobre la realización personal, en tanto un 11% menciona que la realización personal es de un nivel medio, esto se debe a la a la motivación intrínseca que posee cada colaborador del RENIEC. En tanto Maslach, (2003), se toma en cuenta una dimensión condicionalmente independiente de las anteriores, involucra sentimientos de insuficiencia, poca autoestima, ineficaz en el trabajo, sensaciones de fracaso, respecto a la propia ejecución del mismo, en definitiva, involucra respuestas negativas hacia uno mismo al trabajo típicas de la depresión. Es un sentido de ineficiencia.

Respecto a la variable desempeño laboral, En la tabla 5 y grafico 5 observamos que el 92% de los encuestados mencionan que el desempeño laboral mantiene un nivel apropiado, en tanto un 8% menciona que el desempeño laboral es medianamente apropiado esto debido a que los diversos

colaboradores desempeñan diversas funciones. En acuerdo Álvarez Díaz (2014) en su trabajo de tiene por objetivo conocer la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral en los docentes de la Universidad nacional del Callao. Por lo que la investigación concluye que según a los resultados conseguidos en la investigación se puede notar que la presencia del síndrome de Burnout influencia considerablemente en el desempeño de los trabajadores, toda vez que muestran un nivel medio con inclinación a alto del síndrome, y un desempeño común con inclinación a insuficiente del mismo originando conflictos familiares, laborales o trabajos paralelos, dificultades de tránsito para llegar al centro laboral, incremento de la competitividad y probabilidad de pérdida de trabajo.

En la tabla 6 y grafico 6 observamos que el 86% de los encuestados mencionan que la asistencia y puntualidad mantiene un nivel apropiado, en tanto un 14% menciona que el asistencia y puntualidad a centro de trabajo es medianamente apropiado debido a la aglomeración existente para marcar el ingreso al trabajo. En tanto Davis y Newstrom, (1999). Está basada en la implicación emocional y mental de las personas en circunstancias grupales que los considera a colaborar en favor de las metas del grupo y a participar la responsabilidad sobre ellas. Esta definición comprende tres ideas fundamentales responsabilidad, involucramiento y construcción.

En la tabla 7 y grafico 7 observamos que el 83% de los encuestados mencionan que la el trabajo en equipo mantiene un nivel apropiado, en tanto un 17% menciona que el trabajo en equipo a centro de trabajo es medianamente apropiado debido a la que las labores se cumplen con responsabilidad. Resultado que está en acuerdo con el trabajo en equipo, está formado por la desigualdad fundamental que indica es que “Un equipo de trabajo origina una concordancia positiva por medio del empeño coordinado”, por lo tanto, que un grupo se limita a alcanzar específicos objetivos; hace mención que, sin embargo, no hay desigualdades importantes entre el proceso de desarrollo y formación y las técnicas para el trabajo en los dos, Las técnicas y procesos que se sugieren son aplicables a cuáles quiera de los dos tipos de agrupación y de ahora para adelante ocuparemos cualquiera de las 2 para mencionar al trabajo en equipo (Robbins, S. 1999).

En la tabla 8 y grafico 8 observamos que el 91% de los encuestados mencionan que la calidad de servicio mantiene un nivel apropiado, en tanto un 9% menciona que la calidad de servicio es medianamente apropiado debido a la que ya que las entregas de documentaciones son de manera oportuna debido a que se respeta los plazos de entrega. Para Robbins (1999). Establece el conjunto de aptitudes que representan a una persona o cosa, es un discernimiento de valor intrínseco que especifica aptitudes esenciales de un elemento; no obstante, suele determinarse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en la búsqueda y el anhelo de mejora como permanentes del hombre por medio de la historia.

Análisis inferencial

La tabla 09 muestra como resultado que permite confrontar la hipótesis del investigador, hipótesis que se demuestra a través del estadígrafo la r de Pearson donde encontramos la correlación que existe entre la variable estrés y la variable $r=0,817$, en la RENIEC Arequipa, resultado que de acuerdo a la tabla de Hernández es una correlación positiva lo que permite la comprobación de la hipótesis H_1 : Existe relación directa significativa entre el estrés con el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016.

CONCLUSIONES

- Primero. Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016. La correlación existente entre las variables es $r=0,817$. Por lo que se menciona que, si el estrés es apropiado, el desempeño laboral es más apropiado o viceversa.
- Segundo. Se demuestra que existe relación significativa entre la relación el estrés con la puntualidad en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016, cuya correlación se realizó a través del estadígrafo la r de Pearson obteniendo una $r=0,801$
- Tercero. Se demuestra que existe relación significativa entre el estrés con el trabajo en equipo en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016. Cuya correlación se realizó a través del estadígrafo la r de Pearson obteniendo una $r=0,706$
- Cuarto. Se demuestra que existe relación entre el estrés y la calidad de servicio en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016. Cuya correlación se realizó a través del estadígrafo la r de Pearson obteniendo una $r=0,636$
- Quinto. Se demuestra que existe relación entre el desempeño laboral y el agotamiento emocional en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016. Cuya correlación se realizó a través del estadígrafo la r de Pearson obteniendo una $r=0,786$
- Sexto. Se demuestra que existe relación entre el desempeño laboral y la despersonalización en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016. Cuya correlación se realizó a través del estadígrafo la r de Pearson obteniendo una $r=0,672$
- Séptimo. Se demuestra que existe relación entre el desempeño laboral y la realización personal en los servidores públicos del RENIEC de Arequipa durante el año 2016. Cuya correlación se realizó a través del estadígrafo la r de Pearson obteniendo una $r=0,698$

Referencia bibliográfica

- Alvarez.F. (2013). *teoria de la motivacion-higiene herzberg*. Caracas: universidad Simon Bolivar.
- Maslach (2003) *Teoría del Estrés México Iberoamericana*
- Canon, M. (1995). *El estrés laboral: Bases teoricas y marco de intervención. Ansiedad y Estrés*,. Mexico: Mc graw Hill.
- Casas, J. (2003). *La encuesta como tecnica de investigacion. Elaboración de cuestionario y tratamiento estadístico*.
- Chiavenato, E. (2000). *Administración de recursos Humanos 3era Ed. México: McGraw*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Grill.
- Flóres, c. (2014). *Estres laboral en empresas de producción*. Colombia.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (1998). *Metodologia de la investigacion*. México: Mc Grall Grill.
- Makon, P. (1985). *Action theory: An Introduction*. New Jersey: Lawrence Erbaum.
- Márquez, J. (2013). *Impacto Psicológico. El estres, causas, consecuencias y soluciones. Intérprete de conferencias frente a intérprete en los servicios públicos*. España.
- Mendoza, G. y. (2013). *“Modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S*. Cartagena: Univesidad Cartagena de Indias.
- Mendoza, Q., & Torres. (2014). *Comunicación efectiva y desempeño laboral*. Mexico: Negotium.
- Robbins, S. (2001). *Administracion teorica y practica*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2013). *Administración. Un empresario competitivo*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Robins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional 10ma Ed*. México: Pearson Educación.

Anexo N°7: Constancias emitidas

Anexo 7.1 constancias de la aplicación de la prueba piloto



LA ADMINISTRADORA DE LA AGENCIA RENIEC – AREQUIPA; QUE SUSCRIBE, DEJA:

CONSTANCIA

Que el Maestría, Yucra Nuñez Victor Juan identificado con DNI. N° 29622116 estudiante de la maestría en gestión pública de la universidad "Cesar Vallejo", aplico la prueba piloto del proyecto de investigación titulado. "El estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del Reniec, Arequipa-2016",

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que se estime conveniente

Arequipa 08 Noviembre de 2016

Mg. Jenny Mabel Ramirez Ramirez
Administradora

Constancias de la aplicación de los instrumentos



LA ADMINISTRADORA DE LA AGENCIA RENIEC – AREQUIPA; QUE SUSCRIBE, DEJA:

CONSTANCIA

Visto el proyecto de trabajo de investigación denominado "El estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del Reniec, Arequipa-2016", perteneciente al Br. Yucra Nuñez Victor Juan, se deja que los instrumentos de investigación previsto para el presente estudio son coherentes con las variables, dimensiones, indicadores e ítems que evalúa al trabajador en el estrés y el desempeño laboral, por lo que se recomienda su aplicación.

Se refrenda la presente para los fines que el autor crea conveniente

Arequipa 09 Diciembre de 2016

Mg. Jenny Mabel Ramirez Ramirez
Administradora