

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



## TESIS

**Agotamiento emocional, resiliencia y rendimiento laboral en la  
Municipalidad Distrital de Andabamba, año 2023**

### LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN Y DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO

### PRESENTADO POR:

Erika CCANTO ZUÑIGA

Jhon Emerson ZUÑIGA CONTRERAS

### PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

HUANCAVELICA, PERÚ

2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**  
(Creada por ley N° 25265)  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huancavelica, a los trece días del mes de diciembre a horas 10:00 a.m. del año dos mil veintitrés se reunieron los miembros del Jurado Evaluador, designado con Resolución N° 524-2023-FCE-R-UNH de fecha 27 de setiembre del 2023 conformado de la siguiente manera:

**PRESIDENTE:** Mg. Oscar Manuel Garcia Cajo  
<https://orcid.org/0000-0003-0333-5431>  
D.N.I. N° 21537371

**SECRETARIO:** Mg. Delfor Angel Chavez Solano  
<https://orcid.org/0000-0002-9381-5983>  
D.N.I. N° 41877330

**VOCAL:** Mg. Wilfredo Fredy Paco Huamani  
<https://orcid.org/0000-0002-2073-8091>  
D.N.I. N° 43154224

Con la finalidad de llevar a cabo el acto académico de sustentación de tesis titulada "AGOTAMIENTO EMOCIONAL, RESILIENCIA Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDABAMBA, AÑO 2023"

Aprobado mediante Resolución N° 694-2023-FCE-R-UNH (05.12.2023), donde fija la hora y fecha para el mencionado acto.

**Sustentante(s):**

**Erika Ccanto Zuñiga**  
<https://orcid.org/XXXX-XXXX-XXXX-XXXX> (opcional)  
D.N.I. N° 45734903

**Jhon Emerson Zuñiga Contreras**  
<https://orcid.org/XXXX-XXXX-XXXX-XXXX> (opcional)  
D.N.I. N° 70829840

**Asesor(a)**

**Lic. Hector Quincho Zevallos**  
<https://orcid.org/0000-0002-5003-5960>  
D.N.I. N° 20072054

**Co-asesor (a)**

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL CO-ASESOR** *(correctos, utilizar mayúsculas y minúsculas)*

<https://orcid.org/XXXX-XXXX-XXXX-XXXX>  
D.N.I. N° .....

Luego, de haber absuelto las preguntas que fueron formuladas por los Miembros del Jurado se procede con la deliberación, con el resultado de:

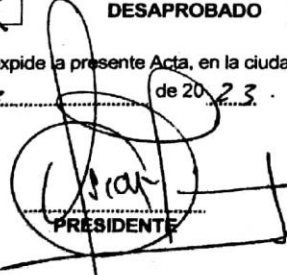
**Erika Ccanto Zuñiga**

**APROBADO**  **DESAPROBADO**  **POR:** UNANIMIDAD

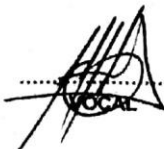
**Jhon Emerson Zuñiga Contreras**

**APROBADO**  **DESAPROBADO**  **POR:** UNANIMIDAD

Para constancia se expide la presente Acta, en la ciudad de Huancavelica a los 13 días del mes diciembre de 2023.

  
PRESIDENTE

  
SECRETARIO

  
VOCAL

## **Título**

“Agotamiento emocional, resiliencia y rendimiento laboral en la Municipalidad  
Distrital de Andabamba, año 2023”

## **Autores**

Erika CCANTO ZUÑIGA

Jhon Emerson ZUÑIGA CONTRERAS

## **Asesor**

**LIC. ADM. Hector Quincho Zevallos**

**<https://orcid.org/0000-0002-5003-5960>**

**DNI 20072054**

## **Dedicatoria**

Dedicado a mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron durante mi formación académica para seguir adelante y culminar mis estudios en la Universidad Nacional de Huancavelica.

**Jhon Emerson Zuñiga Contreras**

Dedicado con todo mi corazón mi tesis a dios a mi madre a mi pequeña hija, docentes y familiares pues si ellos no se hubiesen logrado. el esfuerzo del día a día y el amor el apoyo que me brindaron para que se diera este resultado de una batalla dura a pesar de muchos obstáculos y poder culminar mis estudios en la Universidad Nacional de Huancavelica.

**Erika Ccanto Zuñiga**

## **Agradecimientos**

A todos nuestros docentes y en especial a nuestro asesor principal al Lic. Adm. Héctor Quincho Zevallos de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, que nos brindaron, su apoyo y conocimientos incondicional durante la realización de nuestra tesis y durante nuestra formación en las aulas universitarias.

Los autores

# Tabla de Contenidos

Portada .....	i
Acta de sustentación .....	ii
Título .....	iii
Autores .....	iv
Asesor .....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos.....	vii
Tabla de Contenidos .....	viii
Tabla de contenido de los gráficos .....	xii
Tabla de contenidos de figuras .....	xiv
Resumen .....	xvi
Abstract.....	xvii
Introducción.....	xviii
CAPÍTULO I.....	20
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
1.1. Descripción del Problema .....	20
1.2. Formulación del Problema.....	22
1.2.1. Problema General .....	22

1.2.2. Problemas Específicos.....	22
1.3. Objetivos.....	23
1.3.1. Objetivo General.....	23
1.3.2. Objetivos Específicos.....	23
1.4. Justificación.....	24
1.5. Limitaciones.....	25
CAPÍTULO II.....	26
MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. Antecedentes.....	26
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	26
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	30
2.1.3. Antecedentes locales.....	37
2.2. Bases Teóricas.....	38
2.2.1. Agotamiento emocional.....	38
2.2.2. Resiliencia.....	41
2.2.3. Rendimiento laboral.....	44
2.3. Definición de términos.....	49
2.4. Hipótesis.....	50
2.4.1. Hipótesis General.....	50
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	50

2.5. Variables .....	51
2.5.1. Variable 1: Agotamiento emocional .....	51
2.5.2. Variable 2: Resiliencia .....	51
2.5.3. Variable 3: Rendimiento laboral .....	51
2.6. Operacionalización de las variables.....	52
CAPÍTULO III .....	56
MATERIALES Y MÉTODOS.....	56
3.1.  Ámbito temporal y espacial .....	56
3.2.  Tipo de investigación.....	56
3.3.  Nivel de investigación .....	57
3.4.  Método de investigación .....	57
3.5.  Diseño de investigación .....	57
3.6.  Población, muestra y muestreo .....	59
3.7.  Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	60
3.8.  Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	64
CAPÍTULO IV .....	65
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	65
4.1. Análisis de la información .....	65
4.1.1. Descripción de resultados.....	65

4.1.2. Tabla cruzada entre las variables Agotamiento Emocional y Rendimiento Laboral .....	73
4.1.3. Tabla cruzada entre las variables Resiliencia y Rendimiento Laboral.....	74
4.1.4. Prueba de Normalidad para las variables y sus dimensiones .....	74
4.2. Prueba de hipótesis .....	76
4.2.1. Verificación de hipótesis general.....	76
4.2.2. Verificación de hipótesis específicas .....	79
4.3. Discusión de resultados .....	91
Conclusiones.....	94
Recomendaciones .....	96
Referencias bibliograficas .....	98
Anexos .....	105

## Tabla de contenido de los gráficos

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable Agotamiento Emocional</i> .....	52
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable Resiliencia</i> .....	53
Tabla 3 <i>Operacionalización de la variable Rendimiento Laboral</i> .....	54
Tabla 4 <i>Categorización de la variable Agotamiento emocional y sus dimensiones</i> .....	60
Tabla 5 <i>Categorización de la variable Resiliencia y sus dimensiones</i> .....	61
Tabla 6 <i>Categorización de la variable Resiliencia y sus dimensiones</i> .....	62
Tabla 7 <i>Confiabilidad de los instrumentos de investigación</i> .....	63
Tabla 8 <i>Nivel de Agotamiento Emocional</i> .....	66
Tabla 9 <i>Dimensiones de Agotamiento Emocional</i> .....	67
Tabla 10 <i>Nivel de Resiliencia</i> .....	68
Tabla 11 <i>Dimensiones de Resiliencia</i> .....	69
Tabla 12 <i>Nivel de Rendimiento Laboral</i> .....	71
Tabla 13 <i>Dimensiones de Rendimiento Laboral</i> .....	72
Tabla 14 <i>Resultados categóricos entre Agotamiento Emocional y Rendimiento Laboral</i> .....	73
Tabla 15 <i>Resultados categóricos entre Resiliencia y Rendimiento Laboral</i> .....	74
Tabla 16 <i>Prueba de normalidad para las variables</i> .....	74
Tabla 17 <i>Prueba de normalidad para las dimensiones de las variables</i> .....	75
Tabla 18 <i>Relación entre Agotamiento emocional y Rendimiento Laboral</i> .....	77
Tabla 19 <i>Relación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral</i> .....	78
Tabla 20 <i>Relación entre Insatisfacción laboral y Rendimiento Laboral</i> .....	79
Tabla 21 <i>Relación entre Dificultades en la relación con compañeros y Rendimiento Laboral</i>	80

Tabla 22 <i>Relación entre Tensión física y Rendimiento Laboral</i> .....	82
Tabla 23 <i>Relación entre el Afrontamiento emocional negativo y Rendimiento Laboral</i> .....	83
Tabla 24 <i>Relación entre Ecuanimidad y Rendimiento Laboral</i> .....	84
Tabla 25 <i>Relación entre Perseverancia y Rendimiento Laboral</i> .....	86
Tabla 26 <i>Relación entre Confianza en sí mismo y Rendimiento Laboral</i> .....	87
Tabla 27 <i>Relación entre Satisfacción en sí mismo y Rendimiento Laboral</i> .....	88
Tabla 28 <i>Relación entre Sentirse bien solo y Rendimiento Laboral</i> .....	90

## Tabla de contenidos de figuras

<b>Figura 1</b> Nivel de Agotamiento Emocional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba .....	66
<b>Figura 2</b> Dimensiones de Agotamiento Emocional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba .....	67
<b>Figura 3</b> Nivel de Resiliencia de los trabajadores de la Municipalidad de Andabamba .....	69
<b>Figura 4</b> Dimensiones de Resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba .....	70
<b>Figura 5</b> Nivel de Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba .....	71
<b>Figura 6</b> Dimensiones de Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba .....	72
<b>Figura 7</b> Diagrama de dispersión entre Agotamiento emocional y Rendimiento Laboral .....	77
<b>Figura 8</b> Diagrama de dispersión entre Resiliencia y Rendimiento Laboral .....	78
<b>Figura 9</b> Diagrama de dispersión entre Insatisfacción laboral y Rendimiento Laboral .....	79
<b>Figura 10</b> Diagrama de dispersión entre Dificultades en la relación con compañeros y Rendimiento Laboral .....	81
<b>Figura 11</b> Diagrama de dispersión entre Tensión física y Rendimiento Laboral .....	82
<b>Figura 12</b> Diagrama de dispersión entre Afrontamiento emocional negativo y Rendimiento Laboral .....	83
<b>Figura 13</b> Diagrama de dispersión entre Ecuanimidad y Rendimiento Laboral .....	85
<b>Figura 14</b> Diagrama de dispersión entre Ecuanimidad y Rendimiento Laboral .....	86

**Figura 15** *Diagrama de dispersión entre Confianza en sí mismo y Rendimiento Laboral* .....87

**Figura 16** *Diagrama de dispersión entre Confianza en sí mismo y Rendimiento Laboral* .....89

**Figura 17** *Diagrama de dispersión entre Sentirse bien solo y Rendimiento Laboral* .....90

## **Resumen**

Este trabajo de investigación nace de la inquietud de conocer el estado del agotamiento emocional y la resiliencia en los trabajadores de una institución y de qué manera se asocia con su rendimiento laboral con la finalidad de poder plantear estrategias que permitan abordar la problemática identificada. Se planteó como objetivo Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y la resiliencia con el rendimiento laboral de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023. La investigación es de tipo aplicada de nivel correlacional, el diseño es el no experimental porque no se manipula las variables, la muestra fue de 40 sujetos, a las que se le aplicaron tres cuestionarios que fueron procesados en el programa SPSS v27. Como resultado se encontró que no existe relación del agotamiento emocional y la resiliencia con el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba. Sin embargo, se encontró que la presencia de dificultades en la relación con los compañeros y la presencia del afrontamiento emocional negativo reduce el rendimiento laboral, mientras que el aumento de confianza y satisfacción en sí mismo que posea cada trabajador favorece su rendimiento laboral.

Palabras Clave: agotamiento emocional, resiliencia, insatisfacción laboral, rendimiento laboral.

## **Abstract**

This research work arises from the concern of knowing the state of emotional exhaustion and resilience in the workers of an institution and how it is associated with their work performance in order to be able to propose strategies to address the identified problem. The objective was to determine the relationship between emotional exhaustion and resilience with the work performance of workers of the District Municipality of Andabamba in the year 2023. The research is of applied type of correlational level, the design is non-experimental because the variables are not manipulated, the sample was of 40 subjects, to whom three questionnaires were applied and processed in the SPSS v27 program. As a result, it was found that there is no relationship between emotional exhaustion and resilience with work performance in the workers of the District Municipality of Andabamba. However, it was found that the presence of difficulties in the relationship with colleagues and the presence of negative emotional coping reduces work performance, while the increase in self-confidence and self-satisfaction that each worker possesses favors his or her work performance.

**Keywords:** emotional exhaustion, resilience, job dissatisfaction, job performance.

## **Introducción**

El agotamiento emocional en los trabajadores es un tema importante para investigar ya que puede provocar dificultades para lograr los objetivos institucionales, por lo que se hace necesario que dentro del campo organizacional y en escenarios de competencia, los trabajadores muestren la capacidad de adaptarse a la naturaleza y a la dinámica del entorno institucional. De igual manera, las instituciones y el personal que la integra deben caracterizarse por ser resilientes, por desarrollar la capacidad para adecuarse al cambio, ajustándose a las tendencias e incidiendo en la generación de beneficios, brindando seguridad y estabilidad en contextos de cambios continuos, con el objetivo de flexibilizar y de ejecutar ajustes a la estructura institucional y a los procedimientos específicos que realizan los trabajadores.

Ponce et al (2005), señalan que cuando se presenta el síndrome de agotamiento emocional en una primera etapa, se observa en la persona actitudes negativas hacia su entorno, esta situación se complica por el hecho que el rendimiento profesional está constantemente afectado por el rol profesional y el agotamiento constante hace que sus sentimientos hacia la institución sean negativos, provocando la pérdida o disminución del rendimiento laboral, además un bajo nivel de iniciativa reflejo de la presencia de problemas de índole física como psicológica, ocasionando incluso, en los casos más extremos, la presencia de indicadores de depresión, consumo de alcohol y droga, conduciendo a una baja productividad y baja efectividad en el trabajo, lo cual, se asocia con un decremento en el rendimiento laboral y un bajo compromiso hacia el trabajo y hacia la organización (Fernández, 2005).

Desde estas perspectivas, la problemática existente en la Municipalidad Distrital de Andabamba es que se aprecia en los trabajadores síntomas de agotamiento emocional cuando desarrollan sus actividades dentro de la institución que podrían afectar a su rendimiento laboral, por lo que también resulta importante conocer sobre la existencia de conductas resilientes que mitiguen el impacto del agotamiento emocional en los trabajadores. Por tal motivo, es necesario analizar la posible existencia de relación entre las variables agotamiento emocional y rendimiento laboral y de la resiliencia con el rendimiento laboral.

Para su fácil lectura la tesis se estructura de la siguiente manera: Capítulo I: Abordamos el planteamiento del problema, formulación del problema de investigación, así como el objetivo y la justificación correspondiente, el Capítulo II detallamos temas del marco teórico, en la que abordamos los antecedentes del estudio, las bases teóricas, que nos ayuda a estructurar adecuadamente la investigación, en el Capítulo III, se tratará sobre los materiales y métodos que se emplearon en la investigación y finalmente el Capítulo IV abordamos el resultado y la discusión de los resultados, así mismo se plasman las conclusiones y las recomendaciones vertidas a la institución y los trabajadores.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción del Problema**

En la actualidad, debido a la globalización y las nuevas tendencias en los sistemas de manejo de la información, las instituciones han debido renovar sus procedimientos de trabajo, haciendo que los niveles de exigencia y presión para alcanzar las metas y resultados en la institución, se haya convertido en una práctica cotidiana, tolerada y aceptada por los miembros de la institución, formando parte de la cultura organizacional. Sin embargo, esta forma de clima laboral trae como consecuencia que muchos trabajadores experimenten estrés y distrés, o aburrimiento laboral, desarrollando niveles de carga mental tóxicos y poco saludables que propician situaciones de agotamiento emocional; lo cual, lógicamente, resquebraja la salud de dichos trabajadores en el mediano plazo. Por ejemplo, en países como México el porcentaje de estrés vinculado con el trabajo es el más alto, ya que, de los 75,000 infartos registrados al año, el 25% son provocados por el estrés laboral. Además, el 75% de los trabajadores mexicanos padecen de este mal, seguido de China con el 73% y Estados Unidos con el 59%. Además, el exceso o escasez de trabajo, horarios estrictos o inflexibles, inseguridad laboral, malas relaciones con los compañeros y la falta de apoyo por parte de la familia, son las principales causas de estrés (OIT, 2016).

Ponce et al (2005), señalan que cuando se presenta el síndrome de agotamiento emocional en una primera etapa, se observa en la persona actitudes negativas hacia su entorno, esta situación se complica por el hecho que el rendimiento profesional está constantemente afectado

por el rol profesional y el agotamiento constante hace que sus sentimientos hacia la institución sean negativos, provocando la pérdida o disminución del rendimiento laboral, además un bajo nivel de iniciativa reflejo de la presencia de problemas de índole física como psicológica, ocasionando incluso, en los casos más extremos, la presencia de indicadores de depresión, consumo de alcohol y droga, conduciendo a una baja productividad y baja efectividad en el trabajo, lo cual, se asocia con un decremento en el rendimiento laboral y un bajo compromiso hacia el trabajo y hacia la organización (Fernández, 2005).

Como se ha mencionado, el agotamiento emocional en los trabajadores puede provocar dificultades para lograr los objetivos institucionales, por lo que se hace necesario que dentro del campo organizacional y en escenarios de competencia, los trabajadores muestren la capacidad de adaptarse a la naturaleza y a la dinámica del entorno institucional. En este sentido, las instituciones y el personal que la integra deben caracterizarse por ser resilientes, por desarrollar la capacidad para adecuarse al cambio, ajustándose a las tendencias e incidiendo en la generación de beneficios, brindando seguridad y estabilidad en contextos de cambios continuos, con el objetivo de flexibilizar y de ejecutar ajustes a la estructura institucional y a los procedimientos específicos que realizan los trabajadores.

En la Municipalidad Distrital de Andabamba hemos podido percibir que el trabajo de varios trabajadores no se realiza en las mejores condiciones, lo cual puede afectar su rendimiento laboral. Actualmente, en dicha institución vienen laborando 60 servidores públicos en las distintas unidades administrativas y asistenciales, sin embargo, se observan actitudes de ansiedad, enfado, suspicacia, agresividad verbal o física, fatiga, desaliento, miedo, enojo, aislamiento, así como trastornos en la organización debido a actitudes negativas hacia los compañeros o personas hacia las que trabaja, problemas de adaptación al rol o a la actividad desempeñada, incumplimiento de la tarea, retardos en el puesto, ausentismo, accidentes de trabajo, retrasos en la productividad, insatisfacción laboral, afectando el cumplimiento de las metas propuestas, y en consecuencia del rendimiento laboral de trabajador.

Ante esta realidad descrita, resulta necesario e importante conocer cuál es el nivel de agotamiento emocional y de resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba y analizar cómo se relacionan con su rendimiento laboral, a fin de tener una línea

base que permita establecer mejorar importantes y garantizar un mejor cumplimiento de las funciones encomendadas a los trabajadores.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional, la resiliencia y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre la insatisfacción laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?
2. ¿Qué relación existe entre las dificultades en la relación con los compañeros y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?
3. ¿Qué relación existe entre la tensión física y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?
4. ¿Qué relación existe entre el afrontamiento emocional negativo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?
5. ¿Qué relación existe entre la ecuanimidad y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?
6. ¿Qué relación existe entre la perseverancia y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?
7. ¿Qué relación existe entre la confianza en sí mismo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?
8. ¿Qué relación existe entre la satisfacción en sí mismo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?

9. ¿Qué relación existe entre sentirse bien solo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar el tipo de relación que existe entre el agotamiento emocional, la resiliencia y el rendimiento laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Andabamba en el año 2023.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar el tipo de relación que existe entre la insatisfacción laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.
2. Determinar el tipo de relación que existe entre las dificultades en la relación con los compañeros y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.
3. Determinar el tipo de relación que existe entre la tensión física y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023
4. Determinar el tipo de relación que existe entre el afrontamiento emocional negativo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.
5. Determinar el tipo de relación que existe entre la ecuanimidad y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.
6. Determinar el tipo de relación que existe entre la perseverancia y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.
7. Determinar el tipo de relación que existe entre la confianza en sí mismo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.

8. Determinar el tipo de relación que existe entre la satisfacción en sí mismo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.
9. Determinar el tipo de relación que existe entre sentirse bien solo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.

#### **1.4. Justificación**

La ejecución del presente proyecto de investigación se justifica por los siguientes motivos:

Por Conveniencia. Esta investigación brinda información relevante sobre cómo se están presentando el agotamiento emocional y la resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba y como se relaciona con el rendimiento laboral de los miembros de la institución, con el propósito de proponer alternativas de solución a la problemática que se pueda presentar, mejorando la labor de los trabajadores y la imagen de la institución.

Relevancia social. Esta investigación contribuye al fortalecimiento del personal en todas las Municipalidades, proponiendo alternativas para asegurar un mejor rendimiento en la realización de sus tareas, ya que constituye un elemento importante para lograr los objetivos y metas organizacionales; aportando también en la ampliación de marco teórico sobre las variables de estudio que forman parte de esta investigación.

Implicaciones prácticas. Esta investigación identifica cómo es el agotamiento emocional a los que están expuestos los trabajadores de la municipalidad en cuestión así como su estado de resiliencia y de su rendimiento laboral y la forma en que éstas se relacionan, a partir de lo cual se puede buscar alternativas de solución para los problemas que incide en las municipalidades, representando ello información relevante que puede servir como antecedente para las futuras investigaciones que tengan que ver con nuestras variables de estudio.

Valor teórico. Esta investigación aporta a la base teórica relacionada al agotamiento emocional, la resiliencia y el rendimiento laboral de los trabajadores de una determinada institución. También servirá para analizar diferentes estudios ya realizados y ampliar más los conceptos del tema y profundizar mucho más los conocimientos sobre el agotamiento emocional, la resiliencia y el rendimiento laboral.

Utilidad metodológica. La metodología seguida en esta investigación podrá servir de modelo a otras investigaciones que estén dirigidas a evaluar el agotamiento emocional y la resiliencia de los trabajadores de una institución y su rendimiento laboral, elementos importantes para el logro de objetivos y metas institucionales cuyas implicancias resultan relevantes para el desarrollo de las actividades en una organización.

## **1.5. Limitaciones**

El desarrollo de la presente investigación tuvo las siguientes limitaciones:

- La poca disponibilidad de algunos trabajadores para llenar los instrumentos de investigación, puede haber provocado que sus respuestas hayan sido realizadas de manera apurada o sin haber leído detenidamente el enunciado del ítem.
- El tamaño de la muestra no es tan grande y ser tomada por conveniencia, podría generar un sesgo en la generalización de los resultados encontrados hacia la población

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Ramírez et al (2021) en su tesis titulada “*Agotamiento emocional, trabajo en casa, teletrabajo*” tuvieron como objetivo: analizar el fenómeno del Agotamiento Emocional (AE) en trabajadores pertenecientes a las modalidades de trabajo (trabajo en casa y teletrabajo) de los diferentes sindicatos del Ministerio de Salud y Protección Social de Bogotá. Para esto, se aplicó un formulario con la Escala de Cansancio Emocional (ECE) el cual fue respondido por 79 de los 108 trabajadores del Sindicato del Ministerio; quienes logran ser representativamente significativos con un grado de confiabilidad de 94% frente a la población. Se desarrolló un estudio cuantitativo transversal, no experimental, de alcance descriptivo-correlacional. En los resultados, señalan que el 30,37% de los trabajadores se encuentra vinculado a la organización bajo una modalidad de teletrabajo y 69,62% se encuentra trabajando actualmente bajo la modalidad de trabajo en casa. Además, el 2,52% tienen menos de un año trabajando; el 25,31% tienen de uno a tres años; el 7,59% tienen de tres a cinco años y el 64,55% están vinculadas con la organización más de cinco años. Como conclusión, señalan que los trabajadores en casa se cansan mucho más emocionalmente que los teletrabajadores; así mismo, que el agotamiento se percibe más en los jóvenes que en los adultos.

Hernández et al (2021) en su artículo titulado: “*Agotamiento emocional y su relación con el estrés de los empleados que laboran en la industrial manufacturera*” tuvieron como objetivo:

analizar si el agotamiento emocional se relaciona con el estrés de los empleados que laboran en la industria manufacturera de Ciudad Juárez. Como hipótesis plantearon que: El agotamiento emocional se relaciona positiva y significativamente con el estrés. Realizaron una investigación cuantitativa, con diseño no experimental, transversal y correlacional. Se consideró una muestra no probabilística por conveniencia de 99 sujetos, los cuales laboran en la industria manufacturera [sector automotriz, médico, electrónico y elaboración de muebles] de Ciudad Juárez. Se consideró como sujetos de estudio a gerentes, supervisores, ingenieros, técnicos y personal administrativo. Como técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario, el cual fue aplicado de forma online a cada participante, durante los meses de agosto a octubre de 2020. En los resultados, reportan que encontró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,535 a un nivel de significancia del 99%, rechazando de esta manera la hipótesis nula.

e que Los resultados obtenidos en el contexto de estudio muestran que el agotamiento tiene relación con el estrés y demuestra que al no ser percibido el estrés de manera temprana puede desencadenar un agotamiento emocional, sin embargo, suelen confundirse pues está demostrado que el agotamiento y el estrés comparten síntomas similares tanto a nivel físico, mental y emocional.

Tapia & Montero (2021) en su tesis titulada “*Agotamiento emocional y estrategias de resiliencia en el personal de salud 2020-2021*” tuvieron como objetivo: desarrollo de una guía de talleres para mejorar las estrategias de resiliencia y evitar el futuro agotamiento emocional del personal de salud. Plantearon la siguiente hipótesis: Existirán diferencias en la Realización Personal en función de la condición. Es una investigación cuantitativa de alcance explicativo de tipo cuasi- experimental y de corte longitudinal ya que se mide un antes y un después de haber aplicado la guía de talleres con la toma de los instrumentos. La población estuvo conformada por 40 servidores de salud de diferentes áreas de salud como enfermería, psicología, administración, entre otros; y se utilizó una muestra por conveniencia. Para conocer las características de la población, se utilizó la ficha sociodemográfica que se completó mediante la técnica de la entrevista, un consentimiento informado y se midió el agotamiento emocional y la resiliencia a través de la técnica psicométrica con el instrumento de El Maslach Burnout Inventory (MBI) y con la escala de resiliencia de Wagnyld y Young; se aplicó guía de talleres que constan de introducción, desarrollo y conclusión y cada uno de estos están adaptados de

manera dinámica y entretenida para que el mensaje llegue directamente ya que la temática tratada es aprendida de manera práctica, esta guía consta de seis sesiones de 40 a 50 minutos, las que fueron aplicadas dos veces por semana y se determinan cambios en aspectos como: la inteligencia emocional, agotamiento emocional y realización personal, lo que confirma la eficacia de la técnica. Dentro de los resultados señalan que, en el agotamiento emocional, la U de Mann Whitney es 137,5 con significancia menor a 0,05; en despersonalización, la U de Mann Whitney es 73,5 con significancia mayor a 0,05 y realización personal es 154 con significancia menor a 0,05. CoEn este caso se puede decir que la aplicación de la guía de talleres ha reducido los niveles de agotamiento emocional y despersonalización en los del grupo experimental. Además, la realización personal ha sido significativamente superior en el grupo experimental en comparación con el grupo de control

Valera (2022) en su tesis titulada *“Resiliencia y sobrecarga laboral en personal de atención a mujeres en situación de violencia de género: Caso de Puerto Violeta, San Luis de Potosí, México”* tuvo como objetivo: explicar la relación entre resiliencia y sobrecarga laboral en personal de atención a mujeres en situación de violencia de género que laboran en la organización Puerta Violeta de San Luis Potosí, México. La metodología usada fue cualitativa y para ello se llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo. Se realizaron entrevistas a profundidad a 15 trabajadoras de la organización de diferentes áreas de especialidad y turnos. Los resultados obtenidos muestran que las trabajadoras identifican una sobrecarga laboral, por el tiempo que disponen para el trabajo, la sobredemanda del servicio por usuarias y el esfuerzo mental y emocional que requieren sus actividades diarias. Además, las trabajadoras reconocieron características de resiliencia tanto en lo personal como en el programa. A su vez, se detectaron factores de riesgo psicosocial en el trabajo que deben atenderse. Como conclusión, proponen diversas estrategias para controlar los factores de riesgo en Puerta Violeta, así como para fomentar factores protectores y prácticas organizacionales.

Santos et al (2019) en su artículo titulado: *“Resiliencia, compromiso laboral y agotamiento profesional en personal de enfermería”* tuvieron como objetivo: valorar los niveles de resiliencia, compromiso laboral (engagement) y agotamiento profesional (burnout) en el personal de Enfermería y conocer la relación entre ello. Realizaron un estudio descriptivo

transversal en el personal enfermero en activo que ejercía como enfermera/o o técnico en cuidados auxiliares de Enfermería (TCAE) en el Complejo Asistencial de Segovia, durante el periodo de marzo-abril de 2016. Se registraron variables sociodemográficas, laborales y profesionales. Se usaron distintas escalas para valorar la resiliencia (escala CD-RISC), el compromiso laboral o engagement (escala UWES) y el agotamiento profesional o burnout (escala MBI-GS). Participaron 42 sujetos. Como resultados, reportan que prevalecieron niveles medios (45,2%) de engagement. Respecto al burnout, prevalecieron niveles medio-bajos (26,2%) en la dimensión de agotamiento emocional, en la dimensión de cinismo niveles medio-altos (31%), al igual que en la dimensión de eficacia (33,3%). Se registró un nivel alto de resiliencia en el 16,7% de los participantes. La correlación de la resiliencia con el engagement y burnout fue de 0,661 y -0,561 respectivamente (ambas  $p < 0,001$ ). La resiliencia estuvo asociada con los niveles de engagement ( $\beta = 0,567$ , IC95%: 0,248-0,886,  $p = 0,001$ ). En cambio, no hubo asociación entre resiliencia y niveles de burnout ( $\beta = -0,096$ , IC95% = -0,433 a 0,240,  $p = 0,566$ ). Como conclusión, señalan que el personal de Enfermería del estudio presentó niveles medios de resiliencia, engagement y burnout, y parece existir una asociación entre la resiliencia y los niveles de engagement, pero no entre la resiliencia y los niveles de burnout.

Rodríguez (2018) en su tesis titulada “*Como el agotamiento físico, emocional y mental de los trabajadores de la ley influye en su desempeño laboral*” tiene por objetivo: Analizar como el agotamiento físico, emocional y mental de los trabajadores de la salud influye en su desempeño laboral. Es un estudio de tipo descriptivo ya que se buscaron fuentes bibliográficas y estudios realizados por algunos investigadores en distintas bases de datos relacionados con el tema e información acerca del agotamiento físico, emocional y mental de los trabajadores de la salud y como este influye en su desempeño laboral, así mismo con información respectiva del síndrome de Burnout, luego de forma analítica y transversal se hizo una lectura de cada uno de estos, permitiendo la realización de una discusión y análisis personal sobre el tema a desarrollar generando así la estructura y desarrollo de este artículo de revisión. Como resultados señala que, una afectación en el desempeño laboral afecta la calidad y seguridad de los pacientes, situación que puede llevar a que se presenten eventos adversos o situaciones que pongan en riesgo la seguridad de los usuarios Las empresas prestadoras de servicios de salud deben generar políticas que ayuden a identificar y prevenir este tipo de situaciones en las que un trabajador de la salud

está expuesto a situaciones de cansancio y de estrés laboral y así mismo realizar un abordaje integral en los casos identificados. Las relaciones interpersonales deben contribuir al mejoramiento continuo para que se generen redes de apoyo que permitan identificar situaciones de predisposición del síndrome de burnout. Concluye que, los factores que más influyen en el cansancio laboral están la despersonalización, la fatiga emocional y física así como otros factores tales como la edad, el género y el tiempo de vinculación.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Medrano et al (2022) en su investigación titulada “*Carga mental de trabajo y agotamiento emocional en colaboradores de entidades financiera en la Región Junín*”, tuvieron como objetivo: Determinar la relación entre carga mental de trabajo y agotamiento emocional en colaboradores de entidades financieras en la región Junín. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental. El muestreo fue no probabilística intencional y la muestra fue 170 colaboradores de 7 entidades financieras de la región Junín. El instrumento utilizado fue el cuestionario de carga mental de trabajo de Gladys González et al. (2009), cuyas dimensiones fueron: demandas cognitivas y complejidad de la tarea, consecuencias para la salud, características de la tarea, organización temporal y ritmo de trabajo. Para medir la correlación se aplicó el coeficiente Tau-b de Kendall. Como resultados plantean que la carga mental de trabajo incidió significativamente en la variable agotamiento emocional en colaboradores de entidades financieras. Como conclusión sostienen que existe relación entre la carga mental de trabajo y el agotamiento emocional en colaboradores de entidades financieras es alta. Este hecho puede manifestarse a mediano plazo en la generación de enfermedades laborales como el estrés y el *burnout*.

Lizama & Ortiz (2022) en su tesis titulada “*Resiliencia y desempeño laboral en teleoperadores de un call center Lima Metropolitana*” tuvieron como objetivo: conocer en qué medida la resiliencia explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center de Lima metropolitana, 2022. Se usó una metodología de tipo básica y de diseño no experimental y explicativo. La hipótesis fue: La resiliencia explica el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center Lima Metropolitana, 2022. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario de resiliencia y el cuestionario de desempeño laboral. Los participantes fueron 500

trabajadores entre los 18 a 50 años de edad. Por otro lado, se hallaron resultados que conllevaron a la aceptación de la hipótesis, debido a que, se determinó una explicación significativa de tipo positiva donde la resiliencia explica moderadamente al desempeño laboral ( $\beta = .61$ ;  $p = .000$ ,  $V_{\text{explicada}} = .38$ ). Asimismo, se identificaron influencias bajas de la confianza en sí mismo, perseverancia y satisfacción personal hacia el desempeño laboral ( $\beta = .16$ ;  $\beta = .11$ ;  $\beta = .24$ ). No obstante, no se hallaron influencias de la ecuanimidad y el sentirse bien solo hacia el desempeño laboral ( $p > .05$ ). En conclusión, la resiliencia ejerce una influencia moderada hacia el desempeño laboral en los teleoperadores de un call center de Lima metropolitana, 2022.

Tocto (2022) en su tesis titulada: “*Resiliencia y desempeño laboral en profesionales de salud en tiempos de COVID - 19. Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2021*” tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el grado de resiliencia y nivel de desempeño laboral en los profesionales en tiempos de COVID - 19. Centro de Salud de Morro Solar – Jaén. Planteó la hipótesis: Existe relación estadísticamente significativa entre el grado de resiliencia y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de salud en tiempos de COVID -19. Centro de Salud de Morro Solar – Jaén,2021. La investigación fue no experimental de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. La población muestral estuvo constituida por 50 profesionales de salud. Para medir la variable resiliencia se utilizó la escala de resiliencia de Connor- Davidson (CD-RISC), y para la variable desempeño laboral se utilizó un cuestionario elaborado por el MINSA, aplicado por Quispe. En cuanto a los resultados, se reporta que el grado de resiliencia de los profesionales de salud es medio (36%) y bajo (32%), alto (32%). El nivel de desempeño laboral es deficiente (34%), regular (34%) y eficiente (32%). Se concluye que, existe una relación estadísticamente significativa entre el grado de resiliencia y el nivel de desempeño en los profesionales del Centro de Salud de Morro Solar- Jaén en tiempos de COVID-19 ( $p < 0,05$ ), se acepta la hipótesis de investigación.

Cárdenas (2021) en su tesis titulada: “*Resiliencia y desempeño en los administrativos de las Instituciones Educativas del distrito de Echarate, provincia La Convención, Región Cusco en el 2018*” tuvo como objetivo: establecer la relación entre Resiliencia y desempeño administrativos de las Instituciones Educativas del distrito de Echarate, provincia La Convención, región Cusco en el 2018. La investigación se desarrolló en las Instituciones

Educativas del distrito de Echarate, provincia La Convención, región Cusco en el 2018, con una muestra de 32 trabajadores administrativos que corresponde al tipo no aleatoria intencional, extraída de una población de 52 administrativos de ambos sexos. En los resultados, señala que la relación entre las variables de resiliencia y desempeño administrativo mediante el estadístico Rho Spearman de ,884 es significativa con alta correlación entre las variables de estudio. Por tanto, teniendo en cuenta lo planteado en la regla de decisión, y existiendo evidencia estadística en la tabla que el valor de  $p = ,000$  es menor al nivel  $p = ,05$ , se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la hipótesis de Investigación, concluyendo que: La Resiliencia y el desempeño se relacionan en los administrativos de las Instituciones Educativas del distrito de Echarate, provincia La Convención, región Cusco en el 2018.

Quimi (2021) en su tesis titulada: “*Compromiso laboral, resiliencia y síndrome de Burnout en personal sanitario del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, en tiempos de COVID-19, 2020*” tuvo como objetivo: determinar la relación existente entre compromiso laboral, resiliencia y síndrome de burnout en personal sanitario del Hospital Sagrado Corazón de Jesús. La hipótesis fue: Existe relación estadísticamente significativa entre compromiso laboral, la resiliencia y síndrome de Burnout en personal sanitario del Hospital Sagrado Corazón de Jesús en tiempos de COVID-19, 2020. Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra no probabilística estuvo conformada por 104 profesionales de salud del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, cuyas edades comprenden entre 20 a 65 años de edad. La medición de la variable de compromiso laboral se realizó mediante el instrumento escala engagement UWES 15, para resiliencia la escala RS-14 y por último el síndrome de Burnout se midió con la escala de Maslach. Los resultados evidencian que existe relación directa, estadísticamente significativa y tamaño del efecto grande entre Resiliencia y compromiso laboral en personal sanitario de un hospital de Quevedo ( $Rho = .666$ ;  $p < .01$ ;  $1 - \beta = 0,99$ ); existe relación estadísticamente significativa entre resiliencia y síndrome de Burnout; y existe relación estadísticamente significativa entre compromiso laboral y síndrome de Burnout; siendo relación negativa de tamaño del efecto mediano entre compromiso laboral con las dimensiones agotamiento emocional ( $p < .01$ ). Como conclusión se señala que a mayor resiliencia mayor compromiso laboral del personal y a su vez, menor presencia del síndrome de Burnout.

Zamora (2021) en su tesis titulada: *“Síndrome de Burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021”*, tuvo como objetivo: determinar la prevalencia de síndrome de burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021. El tipo de investigación fue aplicada, el método fue hipotético deductivo y el enfoque cuantitativo. Se aplicó un diseño de investigación no experimental – transeccional, con un nivel descriptivo. La muestra fue de 146 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de escala tipo Likert, compuesto de 10 ítems. Los resultados mostraron que el 5.48% nunca ha padecido síndrome de burnout, el 85.62% casi nunca y el 8.90% en ocasiones. En conclusión, el síndrome de burnout no prevalece en los colaboradores de la banca telefónica y que existe una correlación positiva alta entre la variable de burnout y sus tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Lecca (2021) en su tesis titulada *“El síndrome de Burnout (agotamiento ocupacional) y su relación con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén - Iquitos por la situación de pandemia del Covid-19”* tuvo como objetivo: determinar si el Síndrome de Burnout se relaciona con el desempeño laboral en el personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén – Por efectos de la situación de pandemia del COVID19. La hipótesis fue: El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén – en una situación de pandemia (COVID19). Es una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de “corte transversal” y diseño no experimental”. La población de estudio está conformada por 60 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén, La muestra es censal que abarca la totalidad de trabajadores administrativos con responsabilidad directa al área administrativa. Para la recolección de datos de la variable del desempeño laboral se utilizó como instrumento la técnica de autoevaluación del desempeño laboral la cual evalúa las dimensiones de desempeño, actitud y habilidades; y para la variable síndrome de burnout se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que evalúa las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Se concluye que los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén presentan un nivel de Síndrome de Burnout bajo y un nivel de desempeño laboral muy bueno. Se concluye que “Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral

en el personal; el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall = -0,652, indica relación significativa negativa alta es decir que a bajo nivel en el Síndrome de Burnout mejor desempeño laboral y a alto nivel en el Síndrome de Burnout deficiente desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén.

Larico et al (2021) en su artículo titulado “*Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores de entidades financieras*” tuvieron como objetivo: El objetivo de la investigación es establecer el grado de incidencia entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, de tipo básica y nivel descriptivo – correlacional. Para obtener los resultados se utilizó la técnica de la encuesta y su respectivo cuestionario; este instrumento se aplicó a 70 empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Juliaca. Como resultados se señala que, el estrés laboral en poca medida afecta a los trabajadores más del 25%, es decir, los trabajadores de estas instituciones financieras tienen estrés laboral en contra de su salud, por varios factores como: la sobre carga laboral, demasiada exigencia laboral, alto nivel de responsabilidad, las condiciones de trabajo son poco favorables y bajo clima laboral. Por otro lado, el rendimiento laboral tiene una connotación moderadamente baja, en promedio es del 24%, lo que implica, pese al esfuerzo por cumplir sus objetivos los trabajadores por sus competencias laborales son favorables, igual son afectados por el estrés laboral. Se concluye que el estrés laboral incide de manera negativa en el rendimiento laboral de los trabajadores de las Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Juliaca.

Tame (2021) en su tesis titulada “*Resiliencia y desempeño laboral del colaborador en Diamire S.R.L., Santiago de Surco 2021*” tuvo como objetivo: determinar la relación entre la resiliencia y rendimiento laboral del colaborador en Diamire S.R.L., Santiago de Surco 2021. La hipótesis fue: Existe relación entre la resiliencia y rendimiento laboral del colaborador en Diamire S.R.L., Santiago de Surco 2021. La población fue conformada por 47 colaboradores que laboran en la empresa. La metodología de la investigación fue desarrollada de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional y el tipo de investigación fue aplicada. Para la recolección de datos se usó la técnica de encuesta tomando el cuestionario, que fueron

validados, para demostrar la validez y la confiabilidad que fue realizada mediante el Alfa de Cronbach, dando un resultado de ambas variables de 0.895, es decir presentó una confiabilidad buena. El resultado que se obtuvo mediante el estadístico de Rho de Spearman fue de 0.809, es decir mostró una correlación positiva alta. El nivel de significancia fue de 0.000 inferior a 0.05, seguidamente se afirma que existe relación significativa entre las variables estudiadas. En conclusión, se llegó que cuando mejora el nivel de resiliencia también se incrementa el nivel de rendimiento de los trabajadores.

Huamán (2021) en su tesis titulada “*Motivación y rendimiento laboral de los colaboradores administrativos en la municipalidad distrital de la Encañada, Cajamarca*”, tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la motivación y el rendimiento laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de la Encañada, Cajamarca. La hipótesis fue: Existe una relación significativa entre la motivación y el rendimiento laboral en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de la Encañada, Cajamarca. Realizó una investigación básica, con diseño no experimental, de corte transversal descriptivo donde no se manipularán las variables del estudio, observándose de esta manera los hechos. La muestra no probabilística fue de 20 colaboradores administrativos de la entidad antes mencionada, a su vez, se utilizó el instrumento de medición en la escala de Likert. Obteniendo como resultado que la motivación tiene relación con el rendimiento laboral obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r= 0,610$  siendo correlación positiva moderada, concluyendo así de esta manera que se aceptó la hipótesis alterna con una significancia de p-valor (0,004), la que indica que la relación entre las 2 variables del estudio tiene relación significativa, afirmando que entre mayor sea la motivación en los colaboradores de la entidad, y mayor también será el rendimiento laboral, donde será significativa y correlacional.

Heredia (2020) en su tesis titulada “*Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores de los centros de emergencia mujer en comisarías de la provincia de Chiclayo*”, tuvo como objetivo: determinar si el agotamiento profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los profesionales de los Centros de Emergencia Mujer en comisarías de la provincia de Chiclayo, 2020. La hipótesis fue: existe relación inversa entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de

Emergencia Mujer en Comisarías de la provincia de Chiclayo, año 2020. La investigación fue de tipo básica, con alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental, de corte transversal. Participaron 51 profesionales de los 4 CEM comisarías de la provincia de Chiclayo, la muestra fue censal. Se usó el cuestionario de burnout de Maslach y Jackson y la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma. Los resultados indican la existencia de una relación inversa y fuerte entre el agotamiento profesional y la satisfacción laboral, con coeficiente de correlación de  $-0,798$  y nivel de significancia de  $0,03$  menor a  $0,05$ . Similar relación se encontró entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización con la satisfacción laboral con coeficiente de correlación de  $-0,801^*$  y  $-0,736^*$  respectivamente, mientras que la dimensión disminución de autorrealización se relaciona directa y moderadamente con la satisfacción laboral con coeficiente de correlación de  $0,599^*$ . Se concluye que, a mayor desgaste profesional, menor será la satisfacción por su trabajo. Si el profesional se encuentra más desgastado emocionalmente y más despersonalizado, sentirá menor satisfacción por su trabajo, contrariamente si se sienten más autorrealizados, sentirán mayor satisfacción por su trabajo.

Cárdenas et al (2019) en su tesis titulada “*Percepción de la autoeficacia general y el agotamiento emocional laboral en los docentes de letras y humanidades de dos universidades privadas de Lima Metropolitana, 2019-0*” tuvieron como objetivo: analizar la percepción sobre autoeficacia general y agotamiento emocional laboral de los docentes universitarios de dos universidades privadas de Lima Metropolitana. Los participantes fueron 10 docentes de pregrado, dictantes en la modalidad presencial de carreras de Humanidades y Letras. La metodología tuvo enfoque cualitativo, de alcance descriptivo y diseño fenomenológico. Los resultados mostraron que los participantes pueden reconocer circunstancias adversas en el ámbito laboral y personal, determinar el grado de dificultad de las mismas y darles un juicio de valor en relación a sus propias habilidades. Están convencidos de sus recursos internos, como la persistencia y el esfuerzo, piezas claves para la fijación y logro de metas. Son confiados y capaces de manejarse adecuadamente frente a diversas situaciones inesperadas, pero también son conscientes de sus limitaciones. Se describen manifestaciones de tensión física como dolores de cabeza, espalda y ausencia de sueño por la sobrecarga laboral. Las situaciones que afectan su satisfacción laboral son los bajos sueldos y la falta de garantía de continuidad, sobre todo para los docentes a tiempo parcial. Frente a la crítica o tensión, algunos tienen

pensamientos desagradables u ocultan sus errores a sus jefes y a sus colegas, patrones que revelan un modo negativo de enfrentar situaciones adversas. Se concluye que los entrevistados revelan características de la autoeficacia general, pues expresan autoconfianza para alcanzar sus metas. Además, manifiestan sentir agotamiento emocional laboral señalando tener tensión física, insatisfacción laboral, ciertas dificultades con compañeros y en ocasiones, afrontan situaciones difíciles con evitación o rechazo.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Huamán (2022) en su tesis titulada: “*El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal administrativo en el distrito fiscal de Huancavelica, 2020*” tuvo como objetivo: establecer la relación del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del personal administrativo en el distrito fiscal de Huancavelica, 2020. Realizó una investigación de tipo aplicada con un nivel correlacional y un diseño no experimental. Utilizó la encuesta como técnica, con una muestra de 75 trabajadores administrativos. Los resultados encontrados para el primer objetivo con un  $rs = 0,736^{**}$  con  $(p=0,000)$   $p < 0,05$ , lo cual se interpretó que el cansancio emocional se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral. Para el segundo objetivo el valor  $rs = 0,576^{**}$  con  $(p=0,000)$   $p < 0,05$ , donde se interpretó que la despersonalización se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral. Finalmente, para el tercer objetivo el valor  $rs = 0,656^{**}$  con  $(p=0,000)$   $p < 0,05$ , planteándose en la falta de realización personal se relaciona de forma directa con el desempeño laboral y es así que para el objetivo general los resultados mostraron una correlación significativa  $rs = 0,736^{**}$  con  $(p=0,000)$   $p < 0,05$  concluyendo así que el Síndrome de Burnout se relaciona de forma directa y significativa con el Desempeño Laboral.

Saravia y Neira (2020) en su tesis titulada: “*Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes del nivel secundario de la localidad de Huancavelica*” tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los docentes del nivel secundario de la localidad de Huancavelica. El estudio fue de tipo básico y de nivel descriptivo correlacional con el diseño no experimental de naturaleza descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra de 63 docentes nombrados de nivel secundaria, a quienes se les aplicaron dos instrumentos (cuestionario Maslach Burnout Inventory y cuestionario de

desempeño laboral) a través de la técnica (encuesta) para medir el nivel del Síndrome de Burnout y el desempeño laboral respectivamente. Como resultado se establece que si existe una relación significativa entre las variables de estudio (Síndrome de Burnout y desempeño laboral) pues se halló mediante la prueba de un p-valor de 0,000 menor que  $\alpha=0,05$ . Teniendo como conclusión final que el Síndrome de Burnout se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en los docentes del nivel secundario de la localidad de Huancavelica, considera el grado de significación en cada una de las dimensiones de estudio además, así mismo es de gran importancia y aportación la investigación en el contexto que vivimos porque permite conocer los diversas causa que origina el síndrome de Burnout y el desempeño de sus funciones laborales de los Docentes.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Agotamiento emocional**

Es el resultado de un cansancio crónico tanto físico como emocional generado por las altas demandas de trabajo al que el empleado es sometido, éste afecta no solo a los trabajadores sino también a las organizaciones debido a que las consecuencias que éste trae consigo y afectan su funcionamiento (Wright & Cropanzano, 2000)

Aún cuando el agotamiento emocional se presenta en los trabajadores como fatiga mental, suele aparecer al mismo tiempo cansancio físico, cuando éste se manifiesta se siente pesadez y falta de energía para continuar con las actividades, mientras que para las empresas el agotamiento es representado por la baja productividad, escasas de calidad en los productos o servicios, ausentismo laboral, rotación de los empleados y la falta de compromiso por parte de los trabajadores (Herda & Lavelle, 2012; Jinez, 2020).

Según Schaufeli et al. (2009), “el agotamiento representa el componente de estrés individual básico del burnout y se refiere a sentimientos de estar sobreexigido y vacío de recursos emocionales y físicos” (p. 210).

Preciado et al., (2017), indican que “el agotamiento emocional genera una inadecuada expresión, se presentan sensaciones de síntomas físicos o poco afrontamiento cognitivo

emocional y en este sentido se recurre a las emociones; por el contrario, el Síndrome de Burnout responde a estresores crónicos relacionados a la motivación”.

El agotamiento emocional se desarrolla cuando el trabajador percibe durante un tiempo prolongado que hay una exigencia muy alta en las labores que realiza, lo cual ocasiona sentimientos de ansiedad y depresión que se evidencian en rotación, ausentismo y poca calidad de vida (Schaufeli y Greenglass, 2001)

### ***2.2.1.1. Factores del agotamiento emocional***

Según Jinez (2020), el agotamiento emocional se manifiesta a través de los siguientes factores:

- **Fatiga emocional:** Como resultado de un exceso de exigencias
- **Apatía y fastidio:** Se muestran cambios de humor como: desgano, desmotivación y agotamiento
- **Fatiga al levantarse:** Se trata de un padecimiento físico que normalmente va acompañado de síntomas emocionales
- **Percepción de cansancio al colaborar con otras personas:** Es la presión que se siente al tener que trabajar con un amplio número de personas
- **Percepción de fatiga en el transcurso del día:** Es la sensación de debilidad respuesta de un día de trabajo estresante
- **Sentimiento de pasar tiempo excesivo en el trabajo:** Ocurre al sentir que pasa más horas trabajando que con sus grupos de interés
- **Sentimiento de no tener la capacidad necesaria para realizar actividades:** Se da cuando se le asignan actividades que están por encima de su conocimiento

### ***2.2.1.2. Teorías explicativas del Agotamiento emocional laboral***

El Agotamiento emocional en el ámbito laboral se puede sustentar bajo los enfoques que explican el síndrome de burnout o quemarse por el trabajo, los mismos que, según Gil-Monte y Peiró (1999), son los siguientes:

- **Teoría sociocognitiva del Yo**

Recoge los aportes de Albert Bandura y considera básicamente dos ideas fundamentales, en primer lugar: Los pensamientos de los individuos intervienen en aspectos teóricos y modelos interpretativos para estudiar el síndrome de quemarse en el trabajo, y a su vez, estos pensamientos van cambiando debido a los resultados de sus actividades, y al cúmulo de las consecuencias que observa en otras personas; y en segundo lugar: el nivel de confianza que un sujeto posea en sus propias destrezas determinará la energía desplegada para conseguir sus metas, la facilidad o dificultad en lograrlo, y el surgimiento de problemas emocionales, tales como la depresión o el estrés

En este conjunto se hallan 4 modelos:

Los tres primeros modelos colocan a la autoeficacia percibida como la variable relevante para el desarrollo del síndrome. Estos son: El modelo de competencia social de Harrison (1983), el modelo de Cherniss (1993) y el modelo de Pines (1993). En el último modelo, de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993), es la autoconfianza profesional y su influencia sobre la realización personal en el empleo, la variable que determina el desarrollo del síndrome. (Gil-Monte y Peiró, 1999).

- **Teoría del intercambio social**

Esta orientación considera a los elementos de la teoría de la equidad, como es el modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993), o de la teoría de la conservación de recursos de Hobfoll y Fredey (1993).

La apreciación de inequidad o falta de ganancia la viven los empleados al establecerse comparaciones entre pares. Los especialistas que brindan servicios de ayuda establecen vínculos de ayuda, aprecio, gratitud y reconocimiento con todo el personal de la organización, y en esta familiaridad, las expectativas de equidad representan o desempeñan un papel clave. Cuando los empleados perciben, de manera permanente, que entregan más de lo que obtienen a cambio de su participación o intervención personal y de su empeño, sin la capacidad de revertir ese panorama, incubarán sentimientos de quemarse en el trabajo. (Gil-Monte y Peiró, 1999)

- **Teoría organizacional**

Se contienen en este grupo el modelo de Golembiewski et al. (1983), el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), y el modelo de Winnubst (1993). El primero de ellos subraya las disfunciones de los procesos del rol, especialmente la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol para el progreso del síndrome. El segundo subraya el valor de la salud de la organización y el último enfatiza la relevancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional. (Gil-Monte y Peiró,1999)

### ***2.2.1.3. Dimensiones del Agotamiento emocional***

Preciado et al. (2007) estructuran una escala para medir el Agotamiento emocional laboral mencionando 4 dimensiones o factores específicos que lo componen.

- Tensión física, referido a la percepción del estado físico. Incluye aspectos de fatiga y dolores físicos durante la jornada laboral.
- Dificultades en la relación con los compañeros, referido a la percepción de las relaciones interpersonales. Incluye aspectos de interés o indiferencia con los compañeros de trabajo y problemas para entender al otro.
- Insatisfacción laboral, referido a la percepción de los roles sociales y el avance en el entorno laboral. Incluye aspectos de oportunidades de progreso laboral, ambiente de trabajo, cambio o deserción laboral.
- Afrontamiento cognitivo negativo, referido a la percepción del individuo en su estado cognitivo y afectivo, poder vivir una situación sin cambiarla. Revela ideas negativas, esconder equivocaciones, no ser honesto, evitar críticas, desánimo enojo y cuya manifestación crónica resulta en el Agotamiento emocional

### **2.2.2. Resiliencia**

Santoro et al. (2018) señalaron que la resiliencia puede considerarse un recurso que los individuos pueden movilizar en un momento de estrés.

Sampedro (2009) define “el termino resiliencia como la capacidad de un individuo o de un sistema social de vivir bien y desarrollarse positivamente a pesar de las difíciles condiciones de vida y más aún, de salir fortalecidos y ser transformados por ellas.

Fernández. (2004) define la resiliencia como “poder de recuperación y la habilidad de volver a los patrones de adaptación y competencia que caracterizaron al individuo antes del período estresante.

Uriarte (2005) entiende por resiliencia: “capacidad para desarrollarse psicológicamente con normalidad, a pesar de vivir en contextos de riesgo, como pobreza y familias problemáticas, estrés prolongado, internamiento, etc

Para Infante (2005), la resiliencia intenta entender como las personas de cualquier edad son capaces de sobrevivir y superar adversidades a pesar de vivir en condiciones de pobreza, violencia intrafamiliar, o a pesar de las consecuencias de una catástrofe natural

La resiliencia se considera una historia de adaptaciones exitosas en el individuo que se ha visto expuesto a factores biológicos de riesgo; además, implica la expectativa de continuar con una baja susceptibilidad frente a futuros estresores (Werner, 1992; Luthar, 2006; Masten, 2001)

### ***2.2.1.1. Características de la Resiliencia***

Domínguez (2005) señala que la resiliencia se caracteriza por ser un instrumento que todas las personas presentan de diferentes maneras. El ambiente es esencial en desarrollar aspectos en las cuales emociones demasiado expresivas no hacen que se puedan realizar acciones negativas, sino que son retraídas y soportadas por nuestra realidad personal. Las características de personas resilientes son:

- Localizan el inicio de la contrariedad, ya que los individuos resilientes realizan manejos para evitar situaciones en conflicto. Esto significa que debe de realizarse una introspección, debido a que en ciertas situaciones la contrariedad no es externa, sino interna.
- Son conscientes de sus potencialidades y limitaciones. Razonan en función a sus capacidades y restricciones. El estudio personal representa un instrumento fuerte que

resuelve problemas y las personas resilientes la utilizan a su favor. Ellas conocen principalmente sus aciertos y desaciertos, también sus capacidades y deficiencias. Es así que pueden definir un fin real que no solamente refleja sus condiciones y un anhelo, sino que tiene medios para poder alcanzarlos.

- Saben manejar de forma calmada las situaciones de mucha exigencia, todas las personas pasamos etapas difíciles en el transcurrir de nuestras vidas y el detalle es saber manejar con tranquilidad cuando éstos se muestran. Las personas resilientes están preparadas para estar equilibradas emocionalmente, cuando se encuentran en una situación de peligro y desorden momentáneos
- Son objetivos, indicando que el optimismo solamente presenta ideas de carácter positiva, es decir niego determinados aspectos de la vida real y que son ineludibles ya que se encuentran en el diario vivir de las personas. Ser objetivos y aguardar en todo momento lo bueno, es la excelente forma de caracterizar el optimismo presente en todas las personas
- Tienen confianza en uno mismo, las personas con la capacidad de ser resilientes ya que confían en un valor propio y su idoneidad para vencer las adversidades. Lo que se manifiesta es que, si no se tiene la convicción de pensar en vencer una adversidad, desde luego no se logrará

### ***2.2.1.2. Dimensiones de la resiliencia***

Wagnild y Young (1993) consideran cinco dimensiones para la variable resiliencia:

- Ecuanimidad: se puede decir que tiene un enfoque más equilibrado de la misma vida y sus experiencias; es estar lleno de muchas experiencias y esto nos dará la capacidad de saber tomar las cosas con más tranquilidad y de resolver a adecuadamente las cosas que se van presentando.
- Perseverancia: se refiere a permanecer así encontremos dificultades o desmotivaciones; la perseverancia se concentra un fuerte deseo de seguir adelante haciendo esfuerzos para conseguir ser mejores personas, mantener el compromiso y ser muy disciplinado.
- Confianza en sí mismo: es cuando uno mismo se siente seguro depende de uno mismo ser autónomo y ser conscientes de sus posibilidades y limitaciones que se da en la vida.

- Satisfacción personal: refiere a sentirse bien con su vida y con la vida comprendiendo que ésta tiene un sentido (aspiraciones, metas, ideales, etc.) así como evaluar las propias aportaciones hacia el bien común.
- Sentirse bien solo: también alude a la satisfacción por los logros alcanzados y a comprender que el sendero de la vida de cada uno es único, mientras se interactúa con muchas vivencias quedan otras que deben afrontarse solo, el sentirse bien solo nos da sentido de plenitud y singularidad.

### **2.2.3. Rendimiento laboral**

Ramiro y Pérez (2006) lo definen como “los actos que desarrolla el personal en una profesión u oficio aprendido, para demostrar su nivel de productividad o solucionar los problemas del servicio en relación con el sistema social”. Robbins y Judge (2013) señala que está basado en la fijación de metas, que ayudan al individuo a direccionar su dedicación y perseverancia sobre las metas más difíciles

Campbell (1990) lo define al como “los comportamientos o acciones que son relevantes para los objetivos de la organización”. A su vez, Viswesvaran, et. al. (2000) lo define como “las acciones escalables, comportamientos y resultados en la que los empleados participan o logran que se les vinculen y contribuyan con los objetivos organizacionales”. Campbell y Wiernik (2015) consideran que “es un constructo que comprende la contribución de las metas organizacionales por parte de comportamientos bajo la disposición de los colaboradores”

Gabini (2018) sostiene que el rendimiento laboral “se enfoca en la productividad y eficacia del área donde laboran, cumpliendo las tareas y funciones encomendadas por la empresa”. Se concibe al rendimiento laboral como aquellos comportamientos, capacidades y competencias que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo. (Murphy, 1990).

El rendimiento implica la productividad y competitividad del personal en su puesto de trabajo, para lo cual, las organizaciones realizan los procesos de selección y buscan resultados a través de técnicas de mejora continua. (Larico et al, 2021)

Por su parte, Chiavenato (2008) sostiene que el rendimiento laboral: “Es un conjunto de conductas del trabajador en cuanto a sus funciones; conocido como desempeño laboral” (p.15).

Mondy (2010) sostiene que el rendimiento laboral depende de la integración, motivación, responsabilidad, actitud, el liderazgo y el orden. Estas simples actitudes cambian el total rendimiento de los trabajadores, dándoles el sentido de pertenencia de la empresa u organización.

### ***2.2.3.1. Teorías del Rendimiento Laboral***

Klingner y Nabaldian (2002) (citado por López, 2018) señalan las siguientes teorías relacionadas al rendimiento laboral:

**Teoría de la Equidad:** Referida a la situación entre la organización con el colaborador acorde al trato que se le considera y su observación del colaborador acerca de eso. Se destaca la lealtad como elemento que genera mejores resultados a voluntad. Está constituida por dos aspectos: a) el rendimiento, comparando su aporte con su trabajo; b) y la equiparación con otros, teniendo retribución con otras personas.

**Teoría de las expectativas:** Se centra en la satisfacción del trabajador en relación a su desempeño proporcional y son tres factores: La expectativa del colaborador por sus logros, su evaluación con vista a una recompensa o sanción, y la importancia concedida a estas.

**La teoría de las necesidades de Mc Clelland:** Necesidad de logro, cumpliendo los estándares; necesidad de poder, haciendo que otros se comporten; y necesidad de afiliación, sentimiento de formar parte de un todo.

### ***2.2.3.2. Factores que influyen en el desempeño laboral***

Robbins y Decenzo (2002) (citados por Purizaga, 2018), mencionan los factores que pueden influenciar el rendimiento en los trabajadores:

- La motivación: Cuanta mayor sea, más altos serán los esfuerzos del individuo para obtenerlo; mientras más motivos o razones, realizará mejor su trabajo.

- Ambiente de trabajo: Es relevante la comodidad para trabajar para desempeñar una correcta labor.
- Adecuación del trabajador al puesto de trabajo: Es incorporar en un puesto laboral específico a alguien cuyos conocimientos, habilidades y experiencia sean aptas para realizar un trabajo de calidad, estando con ánimos y con interés por los requerimientos del puesto de trabajo
- Establecimiento de objetivos: Ayuda a motivar a los empleados en un período de tiempo, generándoles satisfacción al haberlos cumplido.
- Reconocimiento del trabajo: Es una técnica que frecuentemente el jefe no lo reconoce, teniendo como consecuencia una desmotivación de incluso del mejor trabajador. Es importante hacerlos sentir útiles y valorados.
- Participación del empleado: Participar en el control de sus actividades y planificación de su tarea, se sentirá más confiado y como miembro de la empresa. Es adecuado porque el individuo mismo es quien realiza el trabajo y puede proponer mejoras o modificaciones.
- Capacitación y desarrollo profesional: El beneficiarlo en su formación para su rendimiento, es lograr la prevención en sí y las ventajas que trae consigo son la mejora de su autoestima, sentirse satisfecho con su labor, que tenga mayor desenvolvimiento en su puesto y que se promoció con sus aprendizajes.

### ***2.2.3.3. Evaluación del rendimiento laboral***

Purizaga (2018) menciona la importancia de evaluar el desempeño para el desarrollo de toda la organización. Algunos autores la denominan como una apreciación de forma sistemática acerca del desempeño individual en un cargo laboral o como potencial de desarrollo futuro; otros como un proceso sistemático donde se evalúa el rendimiento empeñado del colaborador y su potencial a largo plazo. Chiavenato (2008) indican que el rendimiento del personal debe evaluarse de manera definida y de forma valorativa por medio de dos factores:

Actitudinales: El ser disciplinado, tener una actitud de cooperación, mostrar iniciativa, ser responsable de sus acciones, mostrarse seguro de sus actos, el ser discreto, tener una buena imagen personal, mostrar interés en lo que hace, ser creativo ante las distintas situaciones, tener capacidad de realización personal.

Operativos: Evidenciar sus conocimientos en las tareas del puesto, realizar el trabajo con calidad, mostrar rendimiento en relación a cantidad, tener exactitud, poder trabajar en equipo, poder convertirse en líder.

#### ***2.2.3.4. Dimensiones del rendimiento Laboral***

Gabini y Salessi (2016) señalan las siguientes dimensiones del rendimiento laboral:

- **Rendimiento en la tarea:**

Robbins y Judge (2013) se refieren al desempeño de las tareas como el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas según el puesto de trabajo que el colaborador está ocupando. Se refiere al cumplimiento de los deberes y responsabilidades en el ámbito laboral (Murphy, 1990). Campbell (1990) señala dos subconceptos referidos a este: las competencias específicas referidas a las tareas que son específicas para un tipo de trabajo; y las competencias no específicas del trabajo referida a las tareas que se esperan que en general las cumplan todos los colaboradores de cualquier rubro.

El rendimiento en la tarea que no es más que cumplir con las actividades del cargo, en donde suele asociarse al núcleo técnico que presenta la compañía y se centra en las tareas de manera directa o indirecta a los cambios de los recursos para convertirlos en productos. No obstante, en esta se realiza la transformación de la materia prima para convertirlas en el artículo deseado, una vez que ha pasado por las operaciones, maquinarias y servicios para luego vender, pero también está el núcleo tecnificado, el cual este se encarga de la planificación, coordinación, mantenimiento y desenvolvimiento de los suministros.

- **Comportamientos contraproducentes intencionales**

Son realizados por un integrante de la compañía para llevar la contraria a los intereses legítimos establecido, dichas conductas realizadas se hacen consciente y de manera deliberada y suelen hacer un choque frontal con los intereses que tiene la empresa y suelen generar perdidas en los diversos niveles del área.

Se refiere a las conductas que afectan el bienestar de la organización o a sus miembros, las cuales incluyen acciones como el ausentismo, el robo, tardanzas y mala autodisciplina (Rotundo, 2002; Spector y Fox, 2002).

Robbins y Judge (2013) las señalan como conductas referidas a la “falta de productividad”, como acciones que perjudican a la organización, como comportamientos agresivos hacia los compañeros de trabajo, daño a la propiedad de la organización, ausentismo, etc.

Koopmans et al. (2011) mencionaron que casi la mitad de los marcos conceptuales que encontraron en su estudio incluían una o más dimensiones referidas al comportamiento laboral contraproducente. Para Murphy (1990), los indicadores de comportamiento contraproducente son los comportamientos de tiempo de inactividad (comportamientos que evitan el trabajo) y los comportamientos destructivos (comportamientos asociados al daño).

- **Rendimiento en el contexto**

Se define como el comportamiento que contribuye con los objetivos de la organización que a su vez contribuyen con su entorno social y psicológico (Rotundo, 2002).

Robbins y Judge (2013) lo denominan como “civismo” y lo definen como las actitudes personales que apoyan al entorno de la organización, como apoyar y respetar a los compañeros de trabajo, aportar con críticas constructivas a la empresa y expresar cosas positivas del lugar donde se labora.

Hace referencia a mantener el contexto interpersonal y psicológico en donde se desenvuelve el núcleo técnico. En otras palabras, no son más que actos o conductas observadas en los trabajadores de la compañía, que son sobresalientes en las metas y que

pueden ser medidas en términos de las capacidades de cada uno de los empleados y su nivel de contribución dentro de la empresa.

### **2.3. Definición de términos**

1. **Resiliencia:** Es la capacidad de un ser humano donde enfrenta y supera los diversos problemas ya sean económicos, familiares y sociales.
2. **Ecuanimidad:** Es el estado mental de una persona donde es capaz de reflejar equilibrio y estabilidad emocional aun cuando está en un medio de una situación difícil.
3. **Confianza en sí mismo:** Es la capacidad de creer en uno mismo
4. **Perseverancia:** Constancia ante la adversidad o el desaliento, tener un insaciable deseo del logro y autodisciplina
5. **Desempeño laboral:** Son comportamientos que tiene cada persona para cumplir una determinada labor ya sea en el ámbito laboral, social y esto se ve plasmado en su conocimiento, habilidad, actitud, entre otro.
6. **Innovación:** Consiste en romper esquemas y rutinas mediante el fomento del compromiso y la participación.
7. **Satisfacción:** Sentimiento de placer, dicha por haber realizado o conseguido lo planeado o deseado.
8. **Eficiencia:** Se define como un criterio utilizado para conocer la forma en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo objetivo.
9. **Crecimiento Laboral:** Permite a que la persona aspira a tener nuevas experiencias.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

El Agotamiento Emocional se relaciona de forma inversa con el Rendimiento Laboral mientras que la Resiliencia se relaciona de manera directa con el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, año 2023.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

1. Existe relación inversa y significativa entre la insatisfacción laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.
2. Existe relación inversa y significativa entre las dificultades en la relación con los compañeros y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.
3. Existe relación inversa y significativa entre la tensión física y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.
4. Existe relación inversa y significativa entre el afrontamiento emocional negativo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.
5. Existe relación directa y significativa entre la ecuanimidad y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.
6. Existe relación directa y significativa entre la perseverancia y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.
7. Existe relación directa y significativa entre la confianza en sí mismo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.
8. Existe relación directa y significativa entre la satisfacción en sí mismo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.

9. Existe relación directa y significativa entre sentirse bien solo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Variable 1: Agotamiento emocional**

Reducida, escasa o inadecuada expresión asertiva (física y psicológica), que se presenta cuando un trabajador está insatisfecho por su actividad laboral, sustenta problemas interpersonales en el área de trabajo, tiene sensación de alteraciones en la función corporal (síntomas físicos) y un pobre o negativo afrontamiento cognitivo-emocional (Preciado, 2007).

### **2.5.2. Variable 2: Resiliencia**

Capacidad para resistir, tolerar la presión, los obstáculos y pese a ello hacer las cosas correctas, bien hechas, cuando todo parece actuar en nuestra contra. Puede entenderse aplicada a la psicología como la capacidad de una persona de hacer las cosas bien pese a las condiciones de vida adversas, a las frustraciones, superarlas y salir de ellas fortalecido o incluso transformado (Wagnild y Young, 1993).

### **2.5.3. Variable 3: Rendimiento laboral**

Conductas que son sobresalientes para los propósitos institucionales y, además, se encuentran bajo el control del sujeto. No debe ser entendido como el nivel de productividad o como efectividad. Este comportamiento que demuestra un trabajador está compuesto por tres aspectos que son: el rendimiento en la tarea, los comportamientos contraproducentes y el rendimiento en el contexto (Gabini y Salessi, 2016).

## 2.6. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable Agotamiento Emocional*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Agotamiento emocional	Reducida, escasa o inadecuada expresión asertiva (física y psicológica), que se presenta cuando un trabajador está insatisfecho por su actividad laboral, sustenta problemas interpersonales en el área de trabajo, tiene sensación de alteraciones en la función corporal (síntomas físicos) y un pobre o negativo afrontamiento cognitivo-emocional. (Preciado, 2007)	Insatisfacción manifestada por un trabajador en el aspecto laboral, en la relación con sus compañeros, la tensión física y el afrontamiento emocional, a través de una escala Likert.	Insatisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de los roles sociales</li> <li>- Avance en el entorno laboral.</li> <li>- Oportunidades de progreso laboral,</li> <li>- Ambiente de trabajo</li> <li>- Cambio o deserción laboral</li> </ul>	1,2,3,4,5	Ordinal  Siempre (5) Casi Siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Dificultades en la relación con compañeros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones interpersonales.</li> <li>- Interés o indiferencia con los compañeros de trabajo.</li> <li>- Problemas para entender al otro.</li> </ul>	6,7,8,9,10,11	
			Tensión física	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción del estado físico.</li> <li>- Aspectos de fatiga</li> <li>- Dolores físicos durante la jornada laboral.</li> </ul>	12,13,14	
			Afrontamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensamientos desagradables.</li> <li>- Intentos de ocultar errores,</li> <li>- Sinceridad.</li> <li>- Evitar críticas, desánimo enojo</li> </ul>	15,16,17,18,19	

**Tabla 2***Operacionalización de la variable Resiliencia*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Resiliencia	Capacidad para resistir, tolerar la presión, los obstáculos y pese a ello hacer las cosas correctas, bien hechas, cuando todo parece actuar en nuestra contra. Puede entenderse aplicada a la psicología como la capacidad de una persona de hacer las cosas bien pese a las condiciones de vida adversas, a las frustraciones, superarlas y salir de ellas fortalecido o incluso transformado. (Wagnild y Young, 1993)	Característica de personalidad positiva que permite la adaptación del individuo, según su ecuanimidad, perseverancia, confianza en sí mismo, satisfacción en sí mismo y sentirse bien solo, medida a través de una escala Likert.	Ecuanimidad	- Perspectiva balanceada de su propia vida. - Toman las situaciones como se produzcan - Responden adecuadamente a la adversidad	1,2,3,4,5,6,7,1	Ordinal  Siempre (4) Casi Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
			Perseverancia	- Acciones de persistencia. Construir cada uno su espacio. - Práctica de la autodisciplina.	8,9,10,11,12	
			Confianza en sí mismo	- Creer en sus capacidades. - Conocer sus fuerzas	13,14,15,16,17,18	
			Satisfacción en sí mismo	- Comprender que la vida tiene significado. - Evaluar contribuciones	19,20,21,22	
			Sentirse bien solo	- Sentirse bien cada uno.	23,24,25	

- Entender el propósito de ser libres.

**Tabla 3**

*Operacionalización de la variable Rendimiento Laboral*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos
Rendimiento Laboral	Conductas que son sobresalientes para los propósitos institucionales y, además, se encuentran bajo el control del sujeto. No debe ser entendido como el nivel de productividad o como efectividad. Este comportamiento que demuestra un trabajador está compuesto por tres aspectos que son: el rendimiento en la	Conjunto de acciones mediante del sujeto en relación al rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en contexto medidas a través de una escala tipo Likert	Rendimiento en la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de trabajo</li> <li>- Planificación del trabajo</li> <li>- Organización del trabajo</li> <li>- Orientación hacia los resultados.</li> <li>- Priorización</li> <li>- Trabajo eficiente</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal	Alto = [26-35] Regular = [16-26) Bajo = [7-17)
			Comportamientos contraproducentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exceso de negatividad</li> <li>- Comportamiento antisocial</li> <li>- Comportamiento obsceno</li> <li>- Oposición a las normas.</li> <li>- Mal empleo del tiempo</li> </ul>	8,9,10,11,12,13		Siempre (5) Casi Siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

---

tarea, los comportamientos contraproducentes y el rendimiento en el contexto (Gabini y Salessi, 2016)	Rendimiento en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa.</li> <li>- Tareas laborales desafiantes</li> <li>- Actualización de conocimientos 14,15,16</li> <li>- Habilidades laborales ,17,18,19,20</li> <li>- Soluciones creativas frente a nuevos problemas</li> </ul>	Alto = [26-35] Regular = [16-26) Bajo = [7-17)
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

---

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Ámbito temporal y espacial**

El trabajo de investigación se realizó en los ambientes de la Municipalidad Distrital de Andabamba, ubicado en la Provincia de Acobamba, Región Huancavelica.

#### **3.2. Tipo de investigación**

Según su finalidad, la presente investigación es de tipo básica, ya que busca describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de datos relacionados con las variables de estudio. Baena (2014) señala que la investigación pura “es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento. Su propósito es formular nuevos conocimientos o modificar principios teóricos ya existentes, incrementando los saberes científicos” (p. 11). A su vez, para Sierra, (1995, p. 32) “la investigación básica tiene como finalidad el mejor conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales, es el fundamento de toda investigación”

### **3.3. Nivel de investigación**

La presente investigación tuvo nivel correlacional, ya queda orientada a describir las variables de estudio en la muestra seleccionada, mediante el estudio de este, en una circunstancia temporal, espacial. En tal sentido, permite recopilar información sobre la relación entre las variables de estudio (agotamiento emocional, resiliencia y rendimiento aboral), en un intervalo de tiempo determinado, tal y conforme se presenta en la realidad. (Hernández et al, 2014).

Al respecto, Cancela et al (2010) señalan que “los estudios correlacionales se interesan en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables.

### **3.4. Método de investigación**

El método empleado fue el hipotético-deductivo. Este método es un proceso iterativo, es decir, que se repite constantemente, durante el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que van arrojando los experimentos. Si la teoría no se ajusta a los datos, se ha de cambiar la hipótesis, o modificarla, a partir de inducciones. Se actúa entonces en ciclos deductivos inductivos para explicar el fenómeno que queremos conocer (Pascual et al, 1996).

Dentro de este método se hace uso de procedimientos lógicos deductivos, partiendo de un supuesto o planteamiento a priori que hay que demostrar (Sánchez et al, 2018).

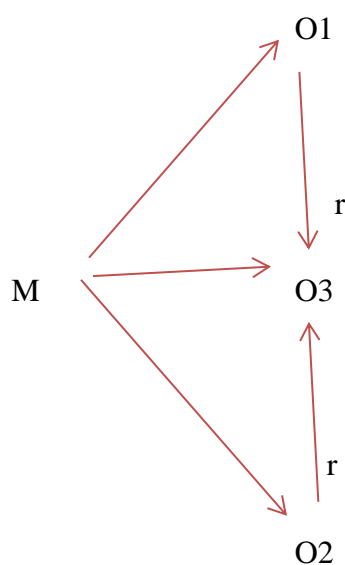
### **3.5. Diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo – correlacional, ya que la investigación carece de manipulación de variables, se estudió el fenómeno o hecho de la realidad en un momento determinado tal y cual se presentó en la realidad y se analizó las características de cada variable para luego determinar el grado de relación entre éstas.

Al respecto, Hernández et al (2014) indican que son estudios no experimentales transversales que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

El diseño correlacional tiene como objetivo establecer el grado de correlación estadística que hay entre dos variables en estudio. Funcionalmente permite observar el grado de asociación entre dos variables (Sánchez et al, 2018).

Gráficamente se denota de la siguiente manera:



M = Muestra

O1 = Observación de la variable Agotamiento emocional

O2 = Observación de la variable Resiliencia

O3 = Observación de la variable Rendimiento Laboral

r = relación entre las variables

## **3.6. Población, muestra y muestreo**

### **3.6.1. Población.**

Hernández (2006) indica que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La población estuvo compuesta de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba que laboran en el año 2023, los cuales hacen un total de 60 entre nombrados y contratados.

### **3.6.2. Muestra**

Hernández et al (2014) indican que es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos depende de las características de la investigación. Asu vez, Sánchez et al (2018) definen la muestra como “un conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico” (p. 93).

Dada que la población es pequeña se decidió trabajar con una muestra de tipo, sin embargo, solo 40 trabajadores pudieron ser encuestados, lo cual representa el 66,6% de la población.

### **3.6.3. Muestreo**

Scheaffer (2007) indica que un muestreo es como conjuntos no solapados de la población que cubren la población completa.

El muestreo intencionado o criterial, es un muestreo no estadístico o no probabilístico en el que los casos o individuos se seleccionan según criterio del investigador (Sánchez et al, 2018).

El muestreo en esta investigación fue de tipo intencionado, donde el criterio de selección fue la accesibilidad del investigador a los trabajadores.

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica

Morone (2012) señala que la encuesta se refiere a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa.

#### Instrumentos

Sánchez y Reyes (2015) definen al cuestionario como un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas relacionadas con los objetivos de estudio, pueden ser de diferente tipo: de elección forzada, de respuestas abiertas, dicotómicos, de comparación por pares y de alternativa múltiple.

Para evaluar la variable Agotamiento emocional en los trabajadores de Municipalidad Distrital de Andabamba, se utilizó el Cuestionario sobre Agotamiento Emocional propuesto por Preciado et al (2004), el cual consta de 19 ítems divididos en cuatro dimensiones consideradas para la variable:

Insatisfacción laboral	Del 1-5
Dificultades en la relación con compañeros	Del 6-11
Tensión Física	Del 12-14
Afrontamiento emocional negativo	Del 15-19

**Tabla 4**

*Categorización de la variable Agotamiento emocional y sus dimensiones*

Variable	Baremo		
	Alto	Regular	Bajo
Agotamiento emocional	[70;95]	[45;70 >	[19;45 >
Insatisfacción laboral	[19;25]	[12;19 >	[5;12 >
Dificultades en la relación con compañeros	[23;30]	[15;23 >	[6;15 >
Tensión física	[11;15]	[7;11 >	[3;7 >
Afrontamiento emocional negativo	[19;25]	[12;19 >	[5;12 >

**Nota:** Elaboración propia

### **Ficha técnica del Cuestionario sobre Agotamiento emocional**

Título: Cuestionario sobre Agotamiento emocional

Objetivo: Medir el nivel de agotamiento emocional de los trabajadores.

Administración: Individual

Duración: 25 minutos

Significación: El cuestionario pretende evaluar la percepción sobre el agotamiento emocional de los trabajadores de una institución.

Estructura: La escala consta de 19 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1)

Para evaluar la variable Resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, se utilizó el Cuestionario sobre Resiliencia propuesto por Carreon (2019), el cual consta de 25 ítems divididos en cinco dimensiones consideradas para la variable:

Ecuanimidad	=	Del 1 al 7
Perseverancia	=	Del 8 al 12
Confianza en sí mismo	=	Del 13 al 18
Satisfacción en sí mismo	=	Del 19 al 22
Sentirse bien solo	=	Del 23 al 25

### **Tabla 5**

*Categorización de la variable Resiliencia y sus dimensiones*

Variable	Baremo		
	Alto	Regular	Bajo
Resiliencia	[76;125]	[51;76 >	[25;51 >
Ecuanimidad	[22;28]	[15;22 >	[7;15 >

Perseverancia	[16;20]	[11;16 >	[5;11 >
Confianza en sí mismo	[19;24]	[13;19 >	[6;13 >
Satisfacción en sí mismo	[13;16]	[9;13 >	[4;9 >
Sentirse bien solo	[10;12]	[7;10 >	[3;7 >

**Nota:** Elaboración propia

### **Ficha técnica del Cuestionario sobre Resiliencia**

Título: Cuestionario de Resiliencia.

Objetivo: Medir el nivel de resiliencia en los trabajadores.

Administración: Individual

Duración: 40 minutos

Significación: El cuestionario pretende evaluar el nivel de resiliencia de los trabajadores de una institución

Estructura: La escala consta de 25 ítems, con 04 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Siempre (4), casi siempre (3), a veces (2) y nunca (1)

Para evaluar el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, se utilizó el Cuestionario sobre Rendimiento Laboral propuesto por Jara (2022), el cual consta de 20 ítems divididos en tres dimensiones consideradas para la variable:

Rendimiento en la tarea = Del 1 al 7

Comportamiento contraproducente = Del 8 al 13

Rendimiento en el contexto = Del 14 al 20

### **Tabla 6**

*Categorización de la variable Resiliencia y sus dimensiones*

Variable	Baremo		
	Alto	Regular	Bajo
Rendimiento laboral	[74;100]	[47;74 >	[20;47 >
Rendimiento en la tarea	[26;35]	[17;26 >	[7;17 >
Comportamiento contraproducente	[23;30]	[15;23 >	[6;15 >
Rendimiento en contexto	[26;35]	[17;26 >	[5;17 >

**Nota:** Elaboración propia

### Ficha técnica del Cuestionario de Rendimiento Laboral

Título: Cuestionario de Rendimiento Laboral.

Objetivo: Medir el rendimiento laboral de los trabajadores de la institución.

Administración: Individual

Duración: 40 minutos

Significación: El cuestionario pretende evaluar la percepción sobre el rendimiento laboral en la institución

Estructura: La escala consta de 20 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1)

El análisis de confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el Coeficiente de Cronbach, obteniéndose los siguientes resultados:

**Tabla 7**

*Confiabilidad de los instrumentos de investigación*

Instrumento	Coeficiente Alpha de Cronbach	Condición
Agotamiento emocional	0,779	ACEPTABLE

Resiliencia	0,715	ACEPTABLE
Rendimiento Laboral	0,747	ACEPTABLE

**Nota:** Elaboración propia

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Los datos recolectados fueron procesados y analizados utilizando el programa SPSS versión 27.

En cuanto al análisis descriptivo, se procesó la información y se determinaron frecuencias y porcentajes, los cuales fueron reportados en tablas. Además, se utilizarán porcentajes y gráficos de barras y dispersión.

Para el análisis inferencial, inicialmente se realizó el análisis de la normalidad de los datos usando la Prueba de Shapiro-Wilks ya que la muestra es menor a 50. En los casos donde las variables mostraron normalidad, se hará uso de la Prueba de Correlación de Pearson, caso contrario el análisis de la correlación entre las variables se efectuó mediante la Prueba de Spearman. En cualquiera de los casos se trabajó con un nivel de significancia de 0.05.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Teniendo en consideración los instrumentos aplicados a 40 trabajadores administrativos entre nombrados y contratados de la municipalidad distrital de Andabamba, respecto al agotamiento emocional, la resiliencia y el rendimiento laboral; se generó la data tomando en cuenta los 19 ítems para la primera variable; 25 ítems para la segunda variable y los 20 ítems para la tercera variable, para luego procesarlos de acuerdo a la escala de Likert de cada instrumento. Posteriormente, toda la información obtenida se evaluó mediante la estadística descriptiva de acuerdo a las variables y dimensiones de manera separada a través de las tablas de frecuencia simple, diagrama de barras, tablas agrupadas para luego aplicar el test de Shapiro Wilk para evaluar la normalidad de los datos; de igual modo se hizo uso del Coeficiente de Pearson o del estadístico Rho de Spearman según sea la normalidad, a fin de verificar la relación entre variables, contrastándose las hipótesis con la significancia respectiva.

#### **4.1. Análisis de la información**

##### **4.1.1. Descripción de resultados**

###### ***4.1.1.1. Resultados descriptivos de la variable Agotamiento Emocional***

**Tabla 8**

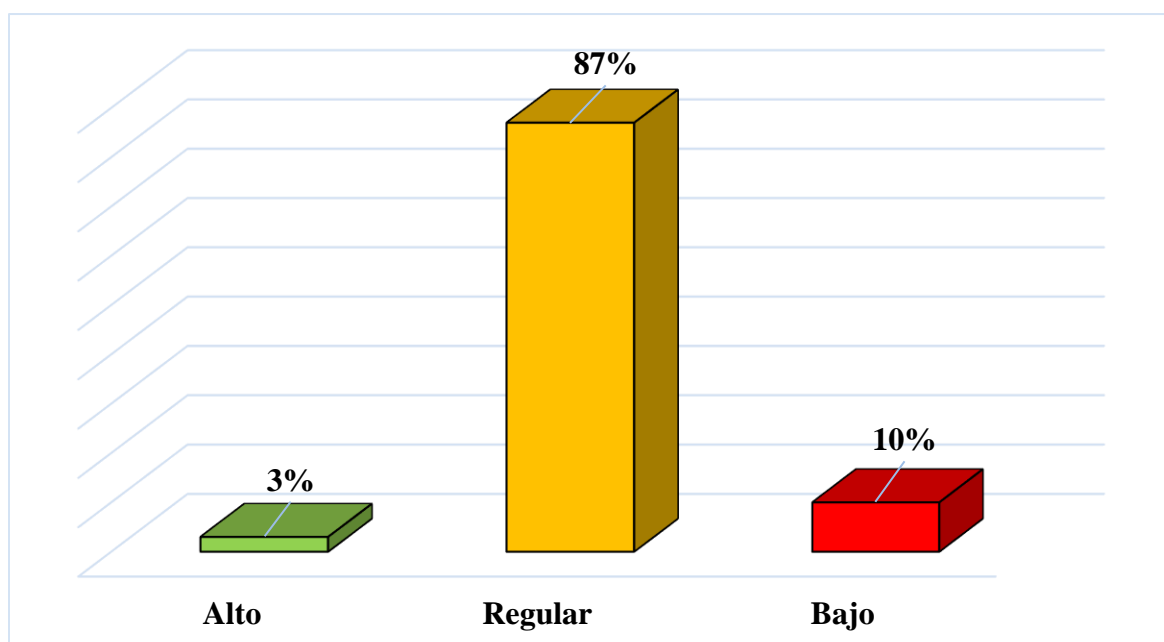
*Nivel de Agotamiento Emocional*

<b>Niveles</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Alto	1	3
Regular	35	87
Bajo	4	10
Total	40	100

**Nota:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Figura 1**

*Nivel de Agotamiento Emocional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba*



De la Tabla 8 y Figura 1 apreciamos que el 87% de los trabajadores de la Municipalidad de Andabamba manifiesta un nivel regular de agotamiento emocional; mientras que en un 10% expresó un nivel bajo de agotamiento emocional. Sólo el 3% expresó un nivel alto. En consecuencia, se observa que la mayoría de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Andabamba manifiestan sentir en el desarrollo de sus actividades un regular desgaste

emocional y/o físico, lo que podría hacerles sentir un sentimiento de frustración o sentirse desmotivado.

**Tabla 9**

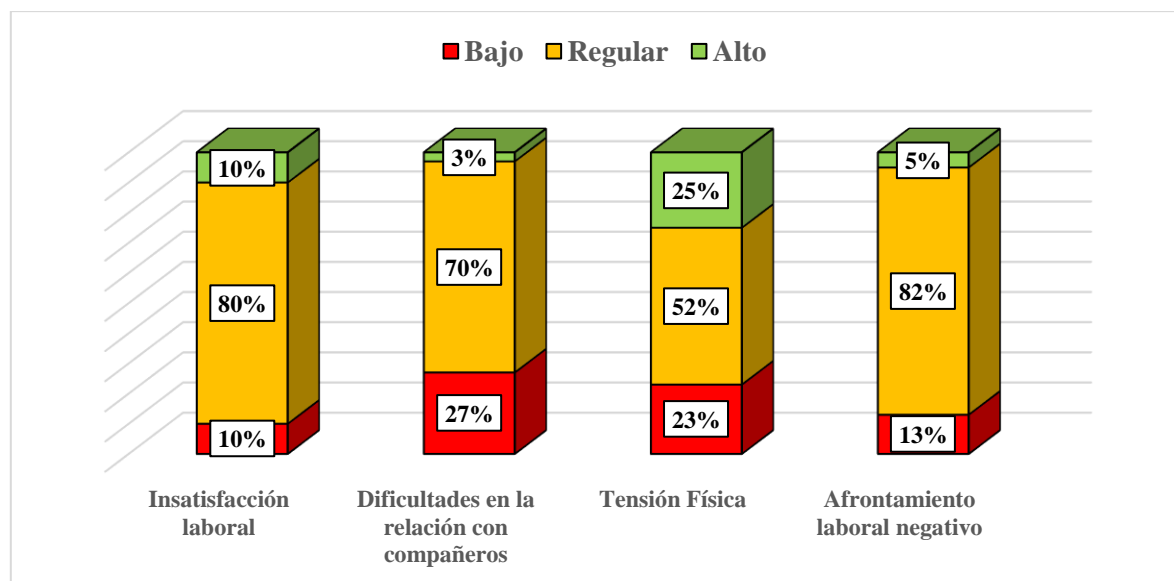
*Dimensiones de Agotamiento Emocional*

Dimensión	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Insatisfacción laboral	4	10	32	80	4	10
Dificultades en la relación con compañeros	1	3	32	80	7	17
Tensión Física	10	25	21	52	9	23
Afrontamiento laboral negativo	2	5	33	82	5	13

**Nota:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Figura 2**

*Dimensiones de Agotamiento Emocional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba*



De la Tabla 9 y Figura 2 se evidencia que, en su mayoría los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba presentan un nivel regular de insatisfacción laboral (80%), un 10% expresa un nivel alto mientras que el otro 10% un nivel bajo. También, un significativo 70% de los trabajadores expresa un nivel regular en cuanto al grado de dificultad

que tienen al relacionarse con sus compañeros, solo un 3% expresa un nivel alto mientras que el 27% manifiesta un nivel bajo. A su vez, el 52% de los trabajadores de la municipalidad expresa un regular nivel de tensión física, el 25% manifiesta un nivel alto mientras que el 23% indica un nivel bajo. Finalmente, el 82% de los trabajadores manifiestan un nivel regular de afrontamiento emocional negativo, un 13% indica un nivel bajo mientras que solo el 3% expresa un nivel alto. En consecuencia, se constata que por lo menos el 70% de los trabajadores expresa tener con regularidad dificultades para relacionarse con sus compañeros de trabajo, mientras que la mayoría de los trabajadores también expresan con regularidad síntomas de insatisfacción laboral, provocado por la falta de apoyo que recibe de sus compañeros y la poca valoración que siente por parte de sus superiores, lo que suele provocar que se enojen con facilidad en el trabajo y eviten tener contacto frecuente con su superior. La mitad de los trabajadores indican sentir cansancio y fatiga en el desarrollo de sus actividades.

#### ***4.1.1.2. Resultados descriptivos de la variable Resiliencia***

**Tabla 10**

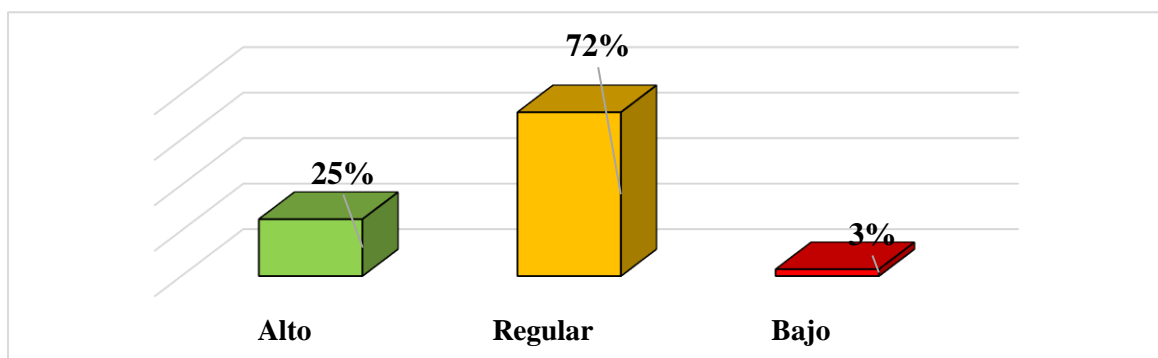
*Nivel de Resiliencia*

<b>Niveles</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Alto	10	25
Regular	29	72
Bajo	1	3
Total	40	100

**Nota:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Figura 3**

*Nivel de Resiliencia de los trabajadores de la Municipalidad de Andabamba*



De la Tabla 10 y Figura 3 se aprecia que el 25% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba expresan un nivel alto de resiliencia, el 72% manifiesta un nivel regular mientras que solo el 3% expresa un nivel bajo. En consecuencia, la cuarta parte de los trabajadores expresan una alta disposición a enfrentar o soportar circunstancias adversas o de desgaste en el desarrollo de sus actividades. Se aprecia también que esta disposición es manifestada de manera regular por la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba. En general, por lo menos 9 de cada 10 trabajadores expresan que, de manera regular, tienen una buena adaptación a situaciones adversas con la confianza que saldrán adelante.

**Tabla 11**

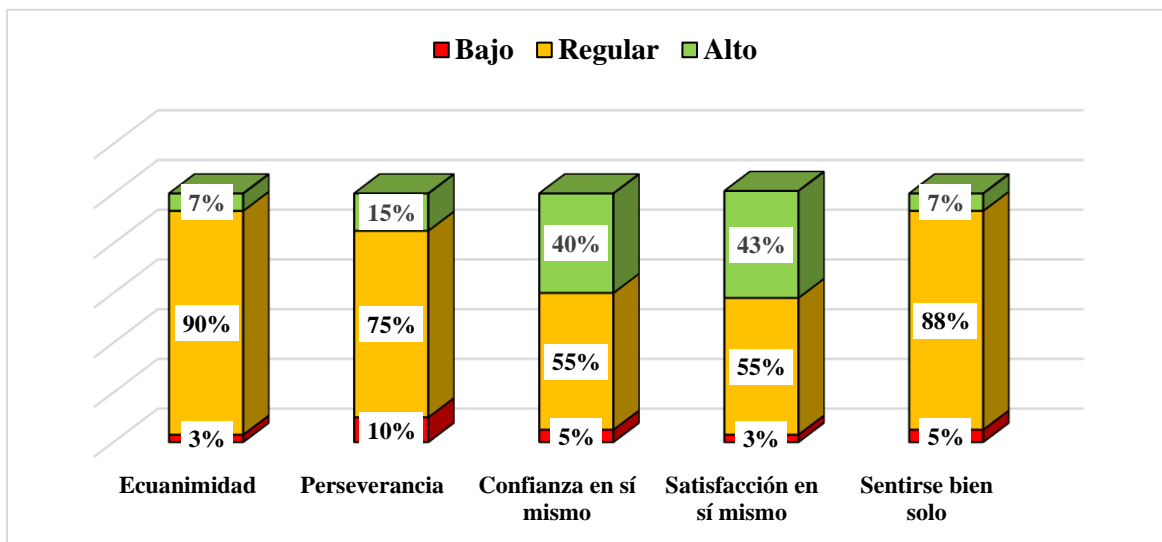
*Dimensiones de Resiliencia*

Dimensión	Alto		Regular		Bajo	
	F	%	F	%	f	%
Ecuanimidad	3	7	36	90	1	3
Perseverancia	6	15	30	75	4	10
Confianza en sí mismo	16	40	22	55	2	5
Satisfacción en sí mismo	17	43	22	55	1	3
Sentirse bien solo	3	7	35	88	2	5

**Nota:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Figura 4**

*Dimensiones de Resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba*



De la Tabla 11 y Figura 4 se observa que el 90% de los trabajadores de la municipalidad expresan un nivel regular de ecuanimidad, el 7% un nivel alto y el 3% indican un nivel bajo. A su vez, el 75% de los trabajadores de la municipalidad manifiestan un nivel regular de Perseverancia, mientras que un 10% expresa un nivel bajo y otro 15% un nivel alto. Por otro lado, el 55% de trabajadores indican un nivel regular de confianza y seguridad en sí mismos, existiendo porcentaje pequeños de trabajadores que expresan niveles bajos de estas características (5% y 3%) respectivamente, mientras que se observa porcentaje significativo de trabajadores que expresan nivel alto de confianza y seguridad en sí mismo. Finalmente, el 88% de los trabajadores manifiestan nivel regular para sentirse bien solos, un 7% indican un nivel alto y otro 5% expresan un nivel bajo. En consecuencia, aproximadamente 9 de cada 10 trabajadores expresan con regularidad mantener serenidad en sus reacciones ante impulsos externos determinados y a su vez sentirse bien cuando son conscientes que son personas únicas y que hay situaciones que deben saber afrontar solos. De manera similar, las tres cuartas partes de los trabajadores manifiestan que regularmente mantienen el compromiso de trabajo ante cualquier circunstancia que provoque dificultades o desmotivaciones. Por otro lado, se observa casi la mitad de los trabajadores expresa

seguridad en cuanto a sus posibilidades y limitaciones, que le permiten superar situaciones, así como sentirse bien en para realizar lo que deben hacer y así alcanzar sus metas, lo cual también expresado con regularidad por la otra mitad de trabajadores. Además, aproximadamente 9 de cada 10 trabajadores manifiestan que regularmente se sienten, sobre todo cuan realizan una actividad estando solos.

**4.1.1.3. Resultados descriptivos de la variable Rendimiento Laboral**

**Tabla 12**

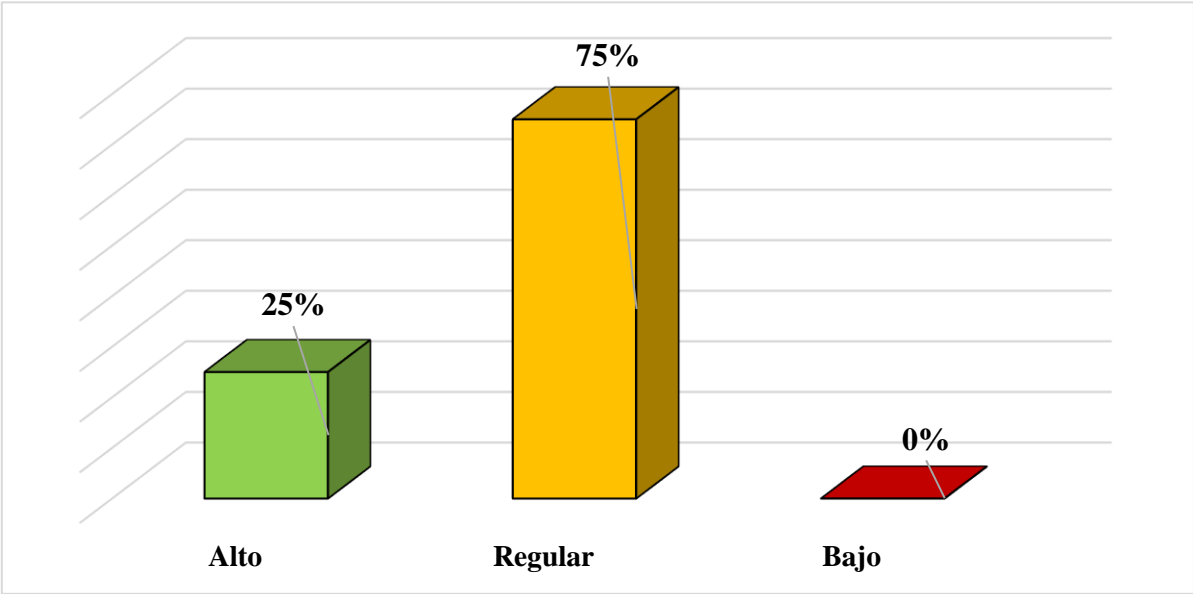
*Nivel de Rendimiento Laboral*

Niveles	F	%
Alto	10	25
Regular	30	75
Bajo	0	0
Total	40	100

**Nota:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Figura 5**

*Nivel de Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba*



De la Tabla 12 y Figura 5 observamos el 25% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba expresan un nivel alto de rendimiento laboral mientras que el 75% manifiestan un nivel regular. En consecuencia, la cuarta parte de los trabajadores manifiestan un alto compromiso en el logro de los objetivos institucionales, mientras que los demás trabajadores expresan este compromiso con regularidad.

**Tabla 13**

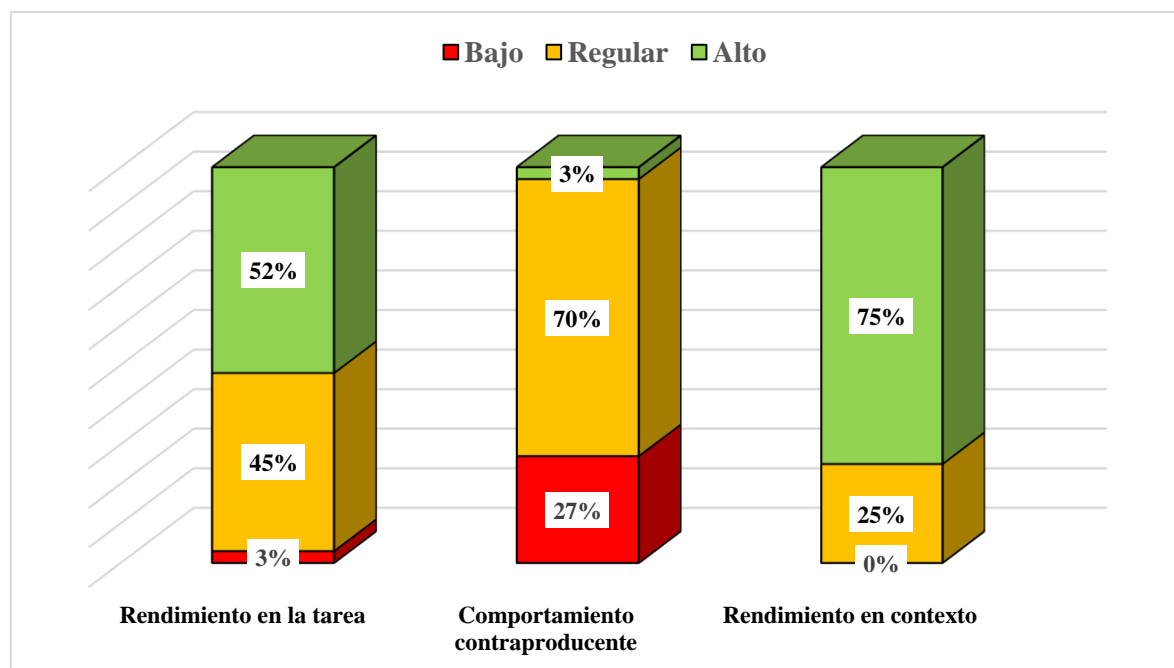
*Dimensiones de Rendimiento Laboral*

Dimensión	Alto		Regular		Bajo	
	F	%	f	%	F	%
Rendimiento en la tarea	21	52	18	45	1	3
Comportamiento contraproducente	1	3	28	70	11	27
Rendimiento en contexto	30	75	10	25	0	0

**Nota:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Figura 6**

*Dimensiones de Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba*



De la Tabla 13 y Figura 6 se evidencia que el 52% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba manifiesta un alto nivel de rendimiento en la tarea, el 45% un nivel regular y solo el 3% un nivel bajo. Además, el 27% de los trabajadores expresan un nivel bajo de comportamientos contraproducentes, el 70% expresa un nivel regular y solo el 3% un nivel alto. Por otro lado, el 75% de los trabajadores expresa un nivel alto de rendimiento en el contexto mientras que el 25% manifiestan un nivel regular. En consecuencia, aproximadamente la mitad de los trabajadores expresan un alto grado de cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas, por lo que dan prioridad a su trabajo buscando ser eficientes para lograr buenos resultados. La otra mitad de trabajadores, muestran estas cualidades en un nivel regular. A su vez, 3 de cada 4 trabajadores expresan un nivel alto de contribución a los objetivos de la institución, mientras que el resto de trabajadores muestran este compromiso con regular nivel.

#### 4.1.2. Tabla cruzada entre las variables Agotamiento Emocional y Rendimiento Laboral

**Tabla 14**

*Resultados categóricos entre Agotamiento Emocional y Rendimiento Laboral*

		Rendimiento laboral					
		ALTO		REGULAR		BAJO	
		f	%	f	%	f	%
Agotamiento emocional	ALTO	1	3	0	0	0	0
	REGULAR	6	15	29	73	0	0
	BAJO	3	8	1	3	0	0

**Nota:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

De la Tabla 14 se observa que solo el 3% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba expresa un alto rendimiento laboral y agotamiento emocional, mientras que el 15% con nivel alto de rendimiento laboral expresan agotamiento emocional en un nivel regular. En general, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad expresa un nivel regular de rendimiento regular con un nivel regular de agotamiento emocional,

### 4.1.3. Tabla cruzada entre las variables Resiliencia y Rendimiento Laboral

**Tabla 15**

*Resultados categóricos entre Resiliencia y Rendimiento Laboral*

		Rendimiento laboral					
		ALTO		REGULAR		BAJO	
		f	%	f	%	f	%
Resiliencia	ALTO	5	13	5	13	0	0
	MEDIO	5	13	24	60	0	0
	BAJO	0	0	1	3	0	0

**Nota:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

De la Tabla 15 se observa que el 26% de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba con nivel alto de rendimiento laboral expresan niveles altos y regulares de Resiliencia; mientras que el 73% de los trabajadores con nivel regular de rendimiento laboral manifiestan niveles altos y regulares de resiliencia. Solo el 3% de los trabajadores con nivel regular de rendimiento laboral expresa un nivel bajo de Resiliencia.

### 4.1.4. Prueba de Normalidad para las variables y sus dimensiones

#### 4.1.4.1. Prueba de Normalidad para las variables

**Tabla 16**

*Prueba de normalidad para las variables*

Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig. (p)
Agotamiento emocional	0.915	40	0.005
Resiliencia	0.923	40	0.009
Rendimiento laboral	0.898	40	0.002

**Nota:** Base de datos

De la Tabla 16 observamos el estadístico de Shapiro Wilk para evaluar si las variables de estudio en esta investigación tienen distribución normal. Se constata que el valor de

significancia en las tres variables son menores al nivel de significancia ( $p < 0,05$ ), por lo que concluimos que las tres variables de estudio no tienen una distribución normal.

#### **4.1.4.2. Prueba de Normalidad para las dimensiones de las variables**

En la Tabla 17 se observa que las dimensiones de la variable Agotamiento emocional que tienen una distribución normal ( $p > 0,05$ ) son las siguientes: Insatisfacción laboral, Tensión física y Afrontamiento emocional negativo. En el caso de la dimensión Dificultades en la relación con compañeros, la distribución no es normal ( $p < 0,05$ ). En cuanto a la variable Resiliencia, las dimensiones que tienen distribución normal ( $p > 0,05$ ) son las siguientes: Ecuanimidad, Perseverancia y Confianza en sí mismo. Las dimensiones Satisfacción en sí mismo y Sentirse bien solo, no presentan distribución normal ( $p < 0,05$ ). Finalmente, en la variable Rendimiento Laboral sus dimensiones que tienen distribución normal ( $p > 0,05$ ) son: Rendimiento en la Tarea y Rendimiento en Contexto. A dimensión Comportamiento contraproducente no tiene distribución normal ( $p < 0,05$ ).

**Tabla 17**

*Prueba de normalidad para las dimensiones de las variables*

Variable	Dimensiones	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	Gl	Sig. (p)
<b>Agotamiento emocional</b>	Insatisfacción laboral	0,965	40	0,247
	Dificultades en la relación con compañeros	0,883	40	0,001
	Tensión física	0,955	40	0,111
	Afrontamiento emocional	0,966	40	0,262
<b>Resiliencia</b>	Ecuanimidad	0,959	40	0,160
	Perseverancia	0,959	40	0,158
	Confianza en sí mismo	0,951	40	0,082
	Satisfacción en sí mismo	0,935	40	0,024
	Sentirse bien solo	0,914	40	0,005
<b>Rendimiento laboral</b>	Rendimiento en la tarea	0,950	40	0,076
	Comportamientos contraproducentes	0,922	40	0,009
	Rendimiento en contexto	0,967	40	0,298

**Nota:** Base de datos

## 4.2. Prueba de hipótesis

El proceso de prueba de hipótesis consistió en evaluar la existencia de relación entre las variables: Agotamiento emocional y Resiliencia, con la variable rendimiento laboral. Además, se analizó la existencia de relación entre las dimensiones de las variables Agotamiento emocional y Resiliencia con la variable Rendimiento Laboral y posteriormente con sus dimensiones.

La interpretación del grado de relación entre las variables analizadas se realizó en base a la siguiente escala (Córdova, 2013)

Existe correlación no significativa	$0 < r < 0,2$
Existe correlación baja	$0,2 \leq r < 0,4$
Existe correlación significativa	$0,4 \leq r < 0,7$
Existe correlación alta	$0,7 \leq r < 1$
Existe correlación perfecta	$r = 1,$
No Existe correlación	$r = 0$

### 4.2.1. Verificación de hipótesis general

#### 4.2.1.1. *Análisis de relación entre Agotamiento Emocional y Rendimiento laboral*

Debido a que las variables a analizar no cumplen el supuesto de normalidad, para el análisis de la relación entre estas variables se utilizó la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0.05. Se contrastaron las siguientes hipótesis:

- Nula (Ho) El agotamiento emocional no se relaciona de forma inversa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, – Año 2023.
- Alterna (H1) El agotamiento emocional si se relaciona de forma inversa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, – Año 2023.

La Tabla 18 muestra el resultado de la prueba Rho de Spearman para la evaluación de relación entre las variables. Se encontró un coeficiente Rho = -0,258, al cual al ser negativo señala la existencia de relación inversa baja entre las variables, es decir; a menor agotamiento emocional habría un leve aumento del rendimiento laboral. Sin embargo, esta relación no es significativa porque  $p = 0,108 > 0,05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) concluyéndose que no existe relación inversa significativa entre el Agotamiento Emocional y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba.

**Tabla 18**

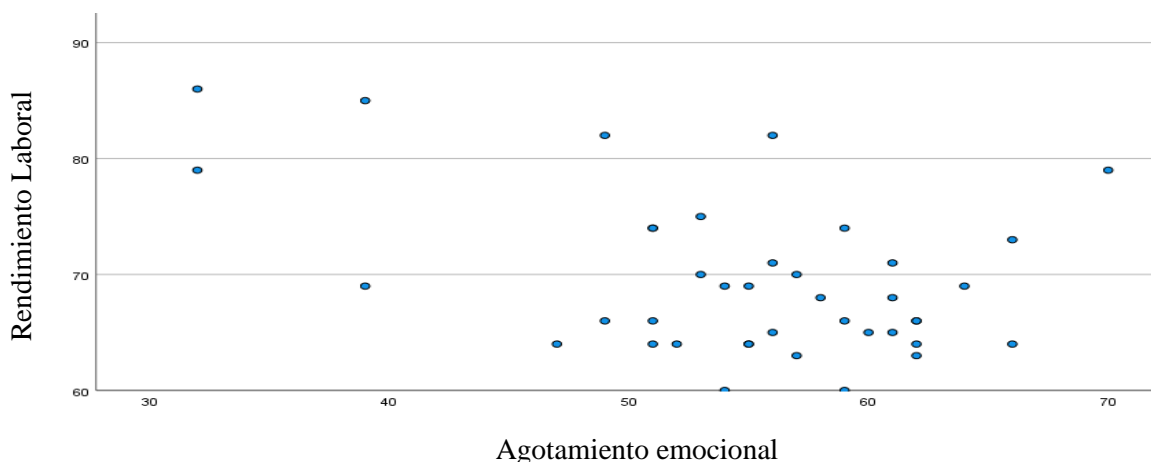
*Relación entre Agotamiento emocional y Rendimiento Laboral*

		<b>Rendimiento laboral</b>
<b>Agotamiento emocional</b>	Coeficiente de correlación	-0.258
	Sig. (bilateral) (p)	0.108
	N	40

**Nota:** Base de datos

**Figura 7**

*Diagrama de dispersión entre Agotamiento emocional y Rendimiento Laboral*



#### **4.2.1.2. Análisis de relación entre Resiliencia y rendimiento laboral**

Debido a que las variables a analizar no cumplen el supuesto de normalidad, para el análisis de la relación entre estas variables se utilizó la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0.05. Se contrastaron las siguientes hipótesis:

Nula (Ho) La resiliencia no se relaciona de forma directa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, – Año 2023.

Alterna (H1) La resiliencia si se relaciona de forma directa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, – Año 2023.

**Tabla 19**

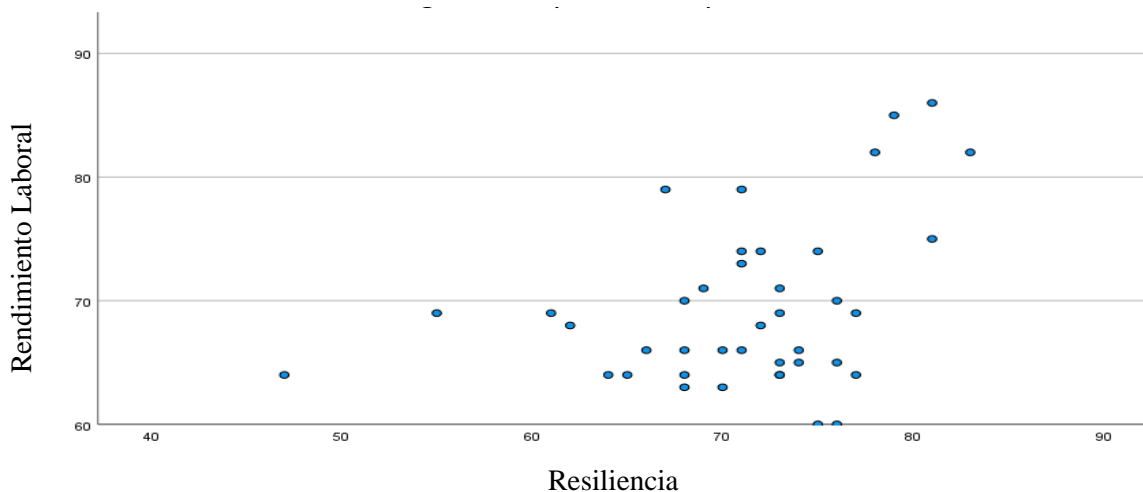
*Relación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral*

		<b>Rendimiento laboral</b>
<b>Resiliencia</b>	Coefficiente de correlación	0.286
	Sig. (bilateral)	0.074
	N	40

**Nota:** Base de datos

**Figura 8**

*Diagrama de dispersión entre Resiliencia y Rendimiento Laboral*



La Tabla 19 muestra el resultado de la prueba Ro de Spearman para la evaluación de relación entre las variables. Se encontró un coeficiente Rho = 0,286, al cual al ser positivo señala la existencia de relación directa baja entre las variables, es decir; a mayor resiliencia habría un leve aumento del rendimiento laboral. Sin embargo, esta relación no es significativa porque  $p = 0,074 > 0,05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (Ho) concluyéndose que no

existe relación directa significativa entre la Resiliencia y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba.

## 4.2.2. Verificación de hipótesis específicas

### 4.2.2.1. Primera hipótesis específica

Debido a que la variable Rendimiento Laboral no cumplen el supuesto de normalidad, el análisis de relación entre esta variable con la Insatisfacción laboral se realizó usando la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0.05. Se contrastaron las siguientes hipótesis:

Nula (H<sub>0</sub>) La Insatisfacción laboral no se relaciona de forma inversa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, Año 2023.

Alterna (H<sub>1</sub>) La Insatisfacción laboral si se relaciona de forma inversa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, Año 2023.

**Tabla 20**

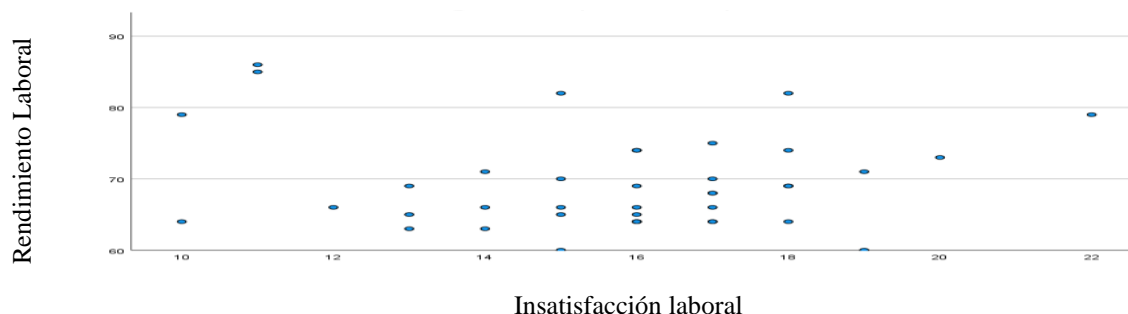
*Relación entre Insatisfacción laboral y Rendimiento Laboral*

		<b>Rendimiento laboral</b>
<b>Insatisfacción laboral</b>	Coeficiente de correlación	0,064
	Sig. (bilateral)	0,693
	N	40

**Nota:** Base de datos

**Figura 9**

*Diagrama de dispersión entre Insatisfacción laboral y Rendimiento Laboral*



La Tabla 20 muestra el resultado de la prueba Rho de Spearman para la evaluación de relación entre la Insatisfacción laboral y el Rendimiento Laboral. Se encontró un coeficiente Rho = 0,064, el cual al ser positivo señala la existencia de relación directa muy baja entre las variables. Sin embargo, esta relación no es significativa porque  $p = 0,693 > 0,05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) concluyéndose que no existe relación inversa significativa entre la Insatisfacción laboral y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba.

#### 4.2.2.2. Segunda hipótesis específica

Debido a que la variable Rendimiento Laboral no cumplen el supuesto de normalidad, el análisis de relación entre esta variable con la variable Dificultades en la relación con compañeros se realizó usando la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0.05. Se contrastaron las siguientes hipótesis:

- Nula ( $H_0$ ) Las dificultades en la relación con compañeros no se relaciona de forma inversa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, Año 2023.
- Alternativa ( $H_1$ ) Las dificultades en la relación con compañeros si se relaciona de forma inversa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, Año 2023.

**Tabla 21**

*Relación entre Dificultades en la relación con compañeros y Rendimiento Laboral*

		<b>Rendimiento laboral</b>
<b>Dificultades en la relación con compañeros</b>	Coeficiente de correlación	-0,350*
	Sig. (bilateral)	0,027
	N	40

**Nota:** Base de datos

\*  $p < 0.05$



Alternativa (H1) La Tensión física si se relaciona de forma inversa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, Año 2023.

**Tabla 22**

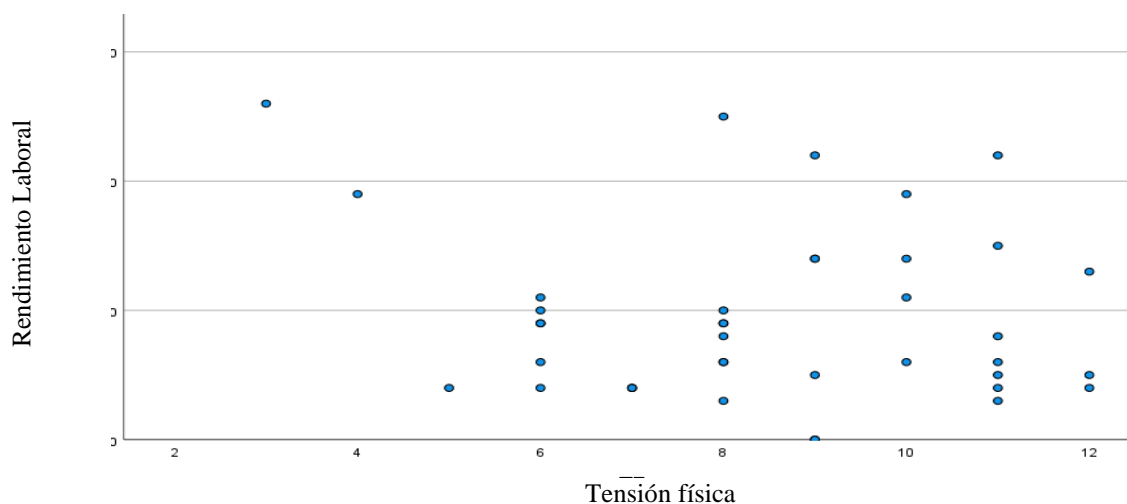
*Relación entre Tensión física y Rendimiento Laboral*

		<b>Rendimiento laboral</b>
<b>Tensión física</b>	Coeficiente de correlación	-0,050
	Sig. (bilateral)	0,759
	N	40

**Nota:** Base de datos

**Figura 11**

*Diagrama de dispersión entre Tensión física y Rendimiento Laboral*



La Tabla 22 muestra el resultado de la prueba Rho de Spearman para la evaluación de relación entre la Tensión Física y el Rendimiento Laboral. Se encontró un coeficiente Rho = -0,050, el cual al ser negativo señala la existencia de relación inversa casi nula entre las variables. Esta relación no es significativa ya que  $p = 0,759 > 0,05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) concluyéndose que no existe relación inversa significativa entre la Tensión física y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba.

#### 4.2.2.4. Cuarta hipótesis específica

Debido a que la variable Rendimiento Laboral no cumplen el supuesto de normalidad, el análisis de relación entre esta variable con la variable Afrontamiento emocional negativo se realizó usando la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0.05. Se contrastaron las siguientes hipótesis:

- Nula (Ho) El afrontamiento emocional negativo no se relaciona de forma inversa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, Año 2023.
- Alternativa (H1) El afrontamiento emocional negativo si se relaciona de forma inversa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, Año 2023.

**Tabla 23**

*Relación entre el Afrontamiento emocional negativo y Rendimiento Laboral*

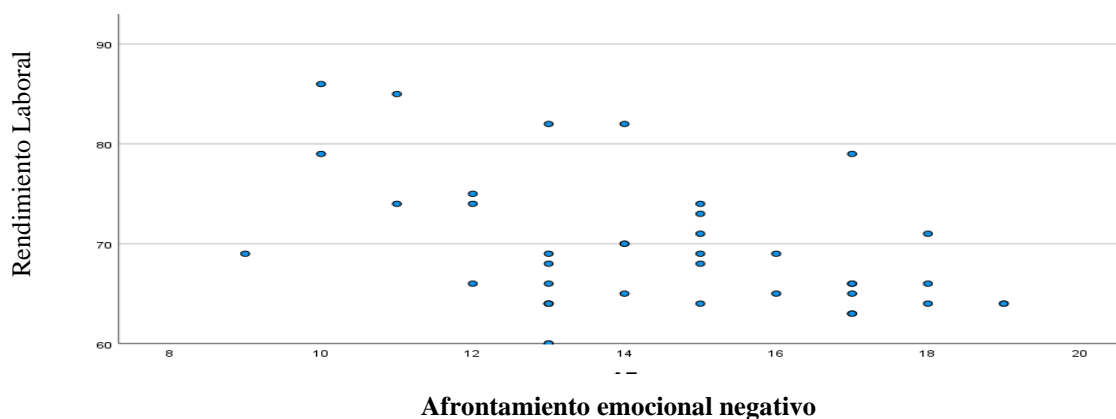
		<b>Rendimiento laboral</b>
<b>Afrontamiento emocional negativo</b>	Coeficiente de correlación	-0,380*
	Sig. (bilateral)	0,016
	N	40

**Nota:** Base de datos

\*  $p < 0.05$

**Figura 12**

*Diagrama de dispersión entre Afrontamiento emocional negativo y Rendimiento Laboral*



La Tabla 23 muestra el resultado de la prueba Rho de Spearman para la evaluación de relación entre el Afrontamiento emocional negativo y el Rendimiento Laboral. Se encontró un coeficiente Rho = -0,380, el cual al ser negativo señala la existencia de relación inversa baja entre las variables, es decir, el rendimiento laboral de los trabajadores tendría leve aumento si el afrontamiento emocional negativo disminuye. Esta relación es significativa ya que  $p = 0,016 < 0,05$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) concluyéndose que existe relación inversa significativa entre el Afrontamiento emocional negativo y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba.

#### 4.2.2.5. Quinta hipótesis específica

Debido a que la variable Rendimiento Laboral no cumplen el supuesto de normalidad, el análisis de relación entre esta variable y la variable Ecuanimidad se realizó usando la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0.05. Se contrastaron las siguientes hipótesis:

- Nula ( $H_0$ )      La Ecuanimidad no se relaciona de forma directa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, – Año 2023.
- Alternativa ( $H_1$ )      La Ecuanimidad si se relaciona de forma directa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, – Año 2023.

**Tabla 24**

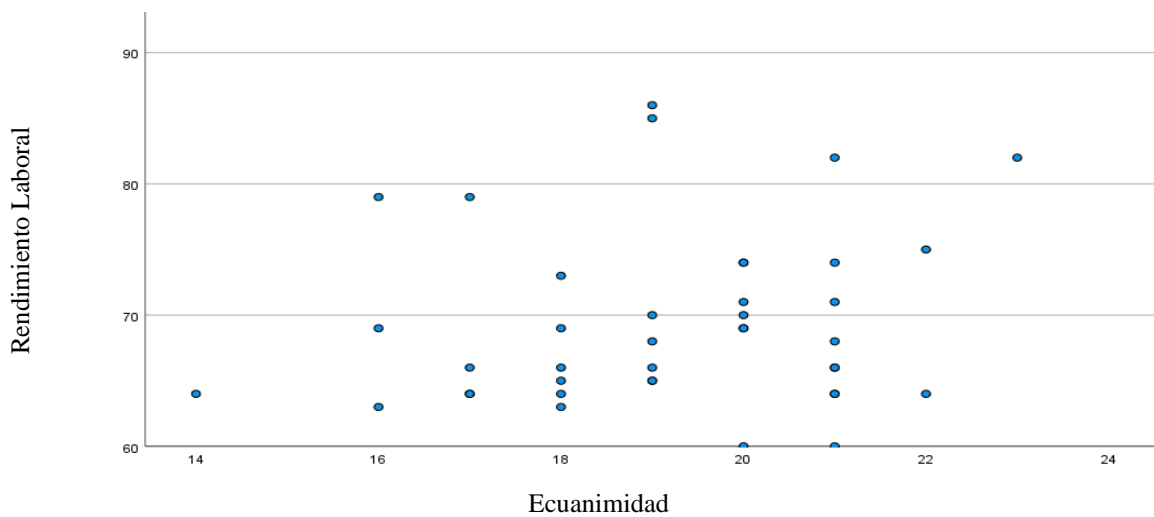
*Relación entre Ecuanimidad y Rendimiento Laboral*

		<b>Rendimiento laboral</b>
<b>Ecuanimidad</b>	Coeficiente de correlación	0,168
	Sig. (bilateral)	0,300
	N	40

**Nota:** Base de datos

**Figura 13**

*Diagrama de dispersión entre Ecuanimidad y Rendimiento Laboral*



La Tabla 24 muestra el resultado de la prueba Rho de Spearman para la evaluación de relación entre la ecuanimidad y el Rendimiento Laboral. Se encontró un coeficiente Rho = 0,168, el cual al ser positivo señala la existencia de relación directa muy baja entre las variables. Esta relación no es significativa ya que  $p = 0,300 > 0,05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) concluyéndose que no existe relación directa significativa entre la Ecuanimidad y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba.

#### **4.2.2.6. Sexta hipótesis específica**

Debido a que la variable Rendimiento Laboral no cumplen el supuesto de normalidad, el análisis de relación entre esta variable y la variable Perseverancia se realizó usando la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0.05. Se contrastaron las siguientes hipótesis:

- Nula ( $H_0$ )      La Perseverancia no se relaciona de forma directa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, – Año 2023.

Alternativa (H1) La Perseverancia si se relaciona de forma directa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, – Año 2023.

**Tabla 25**

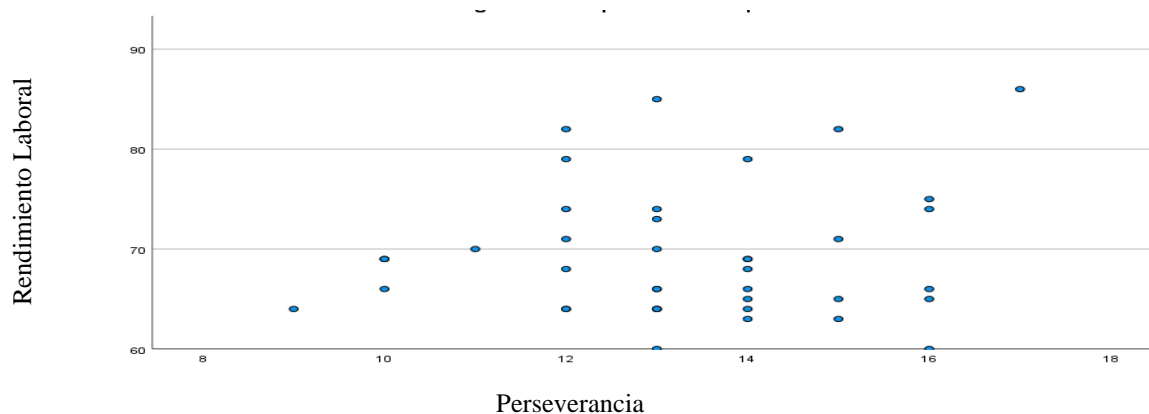
*Relación entre Perseverancia y Rendimiento Laboral*

		<b>Rendimiento laboral</b>
<b>Perseverancia</b>	Coefficiente de correlación	0,008
	Sig. (bilateral)	0,960
	N	40

**Nota:** Base de datos

**Figura 14**

*Diagrama de dispersión entre Ecuanimidad y Rendimiento Laboral*



La Tabla 25 muestra el resultado de la prueba Rho de Spearman para la evaluación de relación entre la Perseverancia y el Rendimiento Laboral. Se encontró un coeficiente Rho = 0,008, el cual al ser positivo señala la existencia de relación directa casi nula entre las variables. Esta relación no es significativa ya que  $p = 0,960 > 0,05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) concluyéndose que no existe relación directa significativa entre la Perseverancia y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba.

#### 4.2.2.7. Séptima hipótesis específica

Debido a que la variable Rendimiento Laboral no cumplen el supuesto de normalidad, el análisis de relación entre esta variable y la variable Confianza en sí mismo se realizó usando la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0.05. Se contrastaron las siguientes hipótesis:

- Nula (Ho) La Confianza en sí mismo no se relaciona de forma directa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, – Año 2023.
- Alternativa (H1) La Confianza en sí mismo si se relaciona de forma directa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, – Año 2023.

**Tabla 26**

*Relación entre Confianza en sí mismo y Rendimiento Laboral*

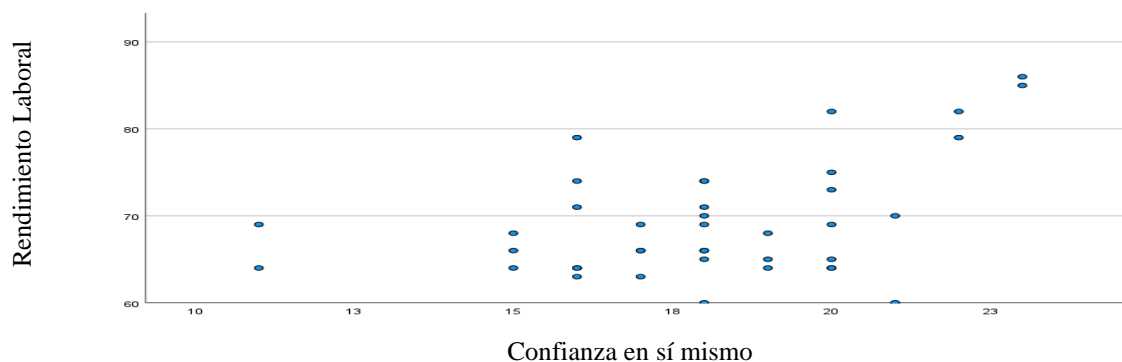
	<b>Rendimiento laboral</b>	
<b>Confianza en sí mismo</b>	Coefficiente de correlación	0,333*
	Sig. (bilateral)	0,035
	N	40

**Nota:** Base de datos

\*p < 0,05

**Figura 15**

*Diagrama de dispersión entre Confianza en sí mismo y Rendimiento Laboral*



La Tabla 26 muestra el resultado de la prueba Rho de Spearman para la evaluación de relación entre la Confianza en sí mismo y el Rendimiento Laboral. Se encontró un coeficiente  $Rho = 0,333$ , el cual al ser positivo señala la existencia de relación directa muy baja entre las variables. Es decir, el rendimiento laboral de los trabajadores tendrá un leve aumento si tienen confianza en sí mismos. Esta relación es significativa ya que  $p = 0,035 < 0,05$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) concluyéndose que si existe relación directa significativa entre la Confianza en sí mismo y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba.

#### 4.2.2.8. Octava hipótesis específica

Debido a que la variable Rendimiento Laboral no cumplen el supuesto de normalidad, el análisis de relación entre esta variable y la variable Satisfacción en sí mismo se realizó usando la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0.05. Se contrastaron las siguientes hipótesis:

- Nula ( $H_0$ ) La Satisfacción en sí mismo no se relaciona de forma directa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, – Año 2023.
- Alterna ( $H_1$ ) La Satisfacción en sí mismo si se relaciona de forma directa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, – Año 2023.

**Tabla 27**

*Relación entre Satisfacción en sí mismo y Rendimiento Laboral*

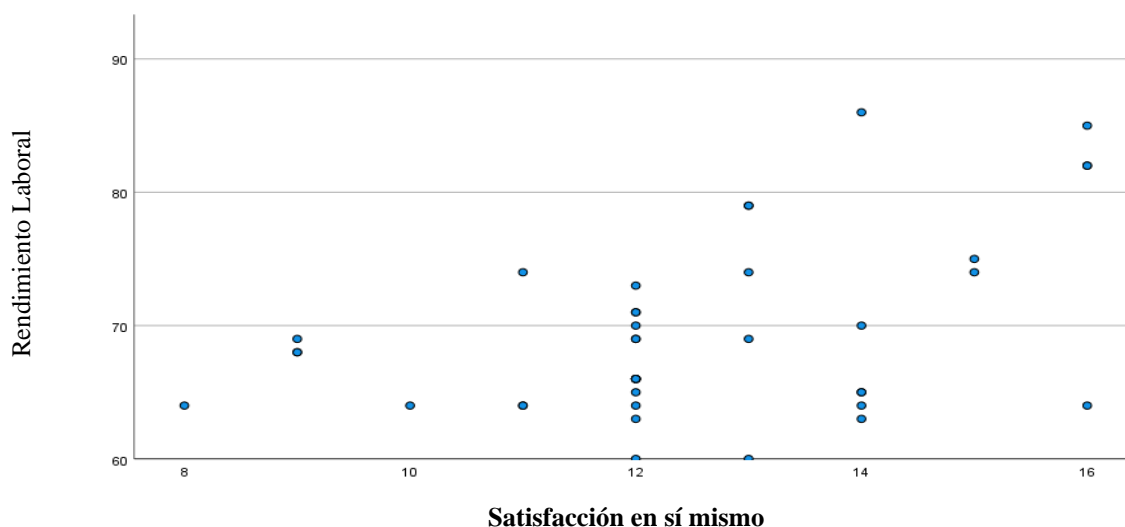
		<b>Rendimiento laboral</b>
<b>Satisfacción en sí mismo</b>	Coeficiente de correlación	0,341*
	Sig. (bilateral)	0,031
	N	40

**Nota:** Base de datos

\* $p < 0,05$

**Figura 16**

*Diagrama de dispersión entre Confianza en sí mismo y Rendimiento Laboral*



La Tabla 27 muestra el resultado de la prueba Rho de Spearman para la evaluación de relación entre la Satisfacción en sí mismo y el Rendimiento Laboral. Se encontró un coeficiente  $Rho = 0,341$ , el cual al ser positivo señala la existencia de relación directa muy baja entre las variables. Es decir, el rendimiento laboral de los trabajadores tendrá un leve aumento si tienen satisfacción en sí mismos. Esta relación es significativa ya que  $p = 0,031 < 0,05$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) concluyéndose que si existe relación directa significativa entre la Satisfacción en sí mismo y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba.

#### **4.2.2.9. Novena hipótesis específica**

Debido a que la variable Rendimiento Laboral no cumplen el supuesto de normalidad, el análisis de relación entre esta variable y la variable Sentirse bien solo se realizó usando la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0.05. Se contrastaron las siguientes hipótesis:

- Nula ( $H_0$ )      El Sentirse bien solo no se relaciona de forma directa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, – Año 2023.

Alternativa (H1) El Sentirse bien solo si se relaciona de forma directa y significativa con el rendimiento laboral en la municipalidad distrital de Andabamba, – Año 2023.

**Tabla 28**

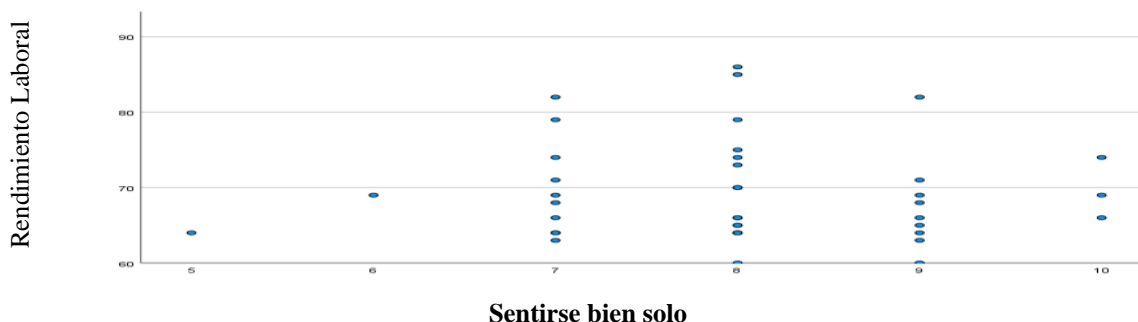
*Relación entre Sentirse bien solo y Rendimiento Laboral*

		<b>Rendimiento laboral</b>
<b>Sentirse bien solo</b>	Coeficiente de correlación	-0,024
	Sig. (bilateral)	0,885
	N	40

**Nota:** Base de datos

**Figura 17**

*Diagrama de dispersión entre Sentirse bien solo y Rendimiento Laboral*



La Tabla 28 muestra el resultado de la prueba Rho de Spearman para la evaluación de relación entre Sentirse bien solo y el Rendimiento Laboral. Se encontró un coeficiente Rho = -0,024, el cual al ser negativo señala la existencia de relación inversa casi nula entre las variables. Esta relación es significativa ya que  $p = 0,885 > 0,05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (Ho) concluyéndose que no existe relación directa significativa entre la Sentirse bien solo y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba.

### 4.3. Discusión de resultados

La investigación desarrollada tuvo como objetivo general determina la relación que existen entre el Agotamiento Emocional, la Resiliencia y el Rendimiento Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023. Se encontró que el 87% de los trabajadores encontrados presentan nivel regular de Agotamiento Emocional, donde por lo menos el 80% expresa insatisfacción laboral, dificultades en la relación con sus compañeros y afrontamiento emocional negativo, y poco más de la mitad manifiesta tensión física. De manera similar, el 7 de cada 10 trabajadores expresan nivel regula de resiliencia mientras que 1 de cada 4 manifiesta niveles altos, donde por lo menos el 75% manifiesta ecuanimidad, perseverancia y sentirse bien solo. Destaca que aproximadamente la mitad de los trabajadores expresan alto nivel de resiliencia. Por otro lado, el nivel de rendimiento laboral en los trabajadores es en general regular, donde por lo menos la mitad de ellos muestra nivel alto en cuanto al cumplimiento de las tareas y al compromiso con los objetivos institucionales.

De los resultados encontrados se comprueba que no existe relación inversa entre el Agotamiento Emocional y Rendimiento Laboral, lo que no coincide con estudios que si encontraron relación entre estas variables (Jawahar et al, 2022; Rengifo, 2022; Huamán, 2022; Lecca, 2021; Saravia & Neira, 2020; Heredia, 2020; Ríos, 2017; Vásquez, 2017; Mebabe, 2016). De igual forma, no encontró relación directa entre la Resiliencia y el Rendimiento Laboral, lo cual no concuerda con estudios que si encontraron relación entre estas variables en trabajadores administrativos de una municipalidad (Morgan, 2016), de institución educativa (Cárdenas, 2021; Carreón, 2019), de instituciones de salud (Tocto. 2022; Quimi, 2021; Tame, 2021; Lizama & Ortiz, 2022) o de otro tipo de instituciones (Silva, 2022; Inga & Zapata, 2021).

La investigación realizada encontró que la presencia de dificultades en la relación de los trabajadores con sus compañeros, así como la presencia de conductas de afrontamiento emocional negativo que pueden generar ansiedad, disminuyen el rendimiento de los trabajadores (Jawahar et al, 2022). Por otro lado, los resultados encontrados coinciden con aquellos estudios que señalan que la motivación, cuya base se encuentra en la confianza y la satisfacción que el trabajador muestra en sí misma, mejora el rendimiento laboral (Paredes,

2022; Sánchez, 2020; Torres, 2020), sobre todo en lo relacionado al logro de metas (Samamé, 2021).

En cuanto al primer objetivo específico, la Tabla 20 muestra que la correlación entre las variables Insatisfacción laboral y Rendimiento laboral es  $Rho = 0,064$  y  $p = 0,693$  ( $p > 0,05$ ), aceptando la hipótesis nula ( $H_0$ ) y concluyendo que no existe relación entre estas variables. Para segundo objetivo específico, la Tabla 21 muestra que la correlación entre las variables Dificultades en la relación con compañeros y Rendimiento laboral es  $Rho = 0,350$  y  $p = 0,027$  ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) concluyendo que existe relación inversa significativa entre las variables.

Para el tercer objetivo específico, la Tabla 22 muestra que la correlación entre las variables Tensión Física y Rendimiento laboral es  $Rho = -0,050$  y  $p = 0,759$  ( $p > 0,05$ ), aceptando la hipótesis nula ( $H_0$ ) y concluyendo que no existe entre las variables. Para el cuarto objetivo específico, en la Tabla 23 la correlación entre las variables Afrontamiento emocional negativo y Rendimiento laboral es  $Rho = -0,380$ , y  $p = 0,016$  ( $p < 0,05$ ), rechazando la hipótesis nula ( $H_0$ ) y concluyendo que existe relación inversa significativa entre las variables analizadas.

El cumplimiento del quinto objetivo específico se verifica en la tabla la Tabla 24, donde la correlación entre las variables Ecuanimidad y Rendimiento laboral es  $Rho = 0,168$ , y  $p = 0,300$  ( $p > 0,05$ ), aceptando la hipótesis nula ( $H_0$ ) y concluyendo que no existe relación entre las variables. Para el sexto objetivo específico, la Tabla 25 muestra que la correlación entre las variables Perseverancia y Rendimiento Laboral es  $Rho = 0,008$  y  $p = 0,960$  ( $p > 0,05$ ), aceptando la hipótesis nula, estableciendo la no existencia de relación entre las variables analizadas.

Para el séptimo objetivo específico, la Tabla 26 muestra que la correlación entre las variables Confianza en sí mismo y Rendimiento laboral es  $Rho = 0,333$  y  $p = 0,0035$  ( $p < 0,05$ ), rechazando la hipótesis nula ( $H_0$ ) concluyendo que existe relación directa y significativa en estas variables. Para el objetivo específico octavo, en la Tabla 27 la correlación entre las variables Satisfacción en sí mismo y Rendimiento laboral es  $Rho = 0,341$  y  $p = 0,031$  ( $p < 0,05$ ) rechazando la hipótesis nula ( $H_0$ ) concluyendo que existe relación

directa y significativa entre las variables. En el caso del noveno objetivo, en la Tabla 28 se muestra que la correlación entre las variables Sentirse bien solo y Rendimiento Laboral es  $Rho = -0,024$  y  $p = 0,885$  ( $p > 0,05$ ) por lo que se aceptó la hipótesis nula, concluyendo la no existencia de relación entre estas variables.

## Conclusiones

Luego de haber culminado la investigación sobre Agotamiento Emocional, Resiliencia y Rendimiento Laboral en la Municipalidad Distrital de Andabamba, 2023, llegamos a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo con la hipótesis general formulada, no se encontró relación inversa significativa entre el Agotamiento Emocional y el Rendimiento Laboral ( $p > 0,05$ ) en los trabajadores de Municipalidad Distrital de Andabamba. De igual forma, no se encontró relación directa significativa entre la Resiliencia y el Rendimiento Laboral ( $p > 0,05$ ) en los trabajadores de Municipalidad Distrital de Andabamba
2. De acuerdo a la primera hipótesis específica formulada, no se encontró relación inversa significativa entre la Insatisfacción laboral y el Rendimiento Laboral ( $p > 0,05$ ) en los trabajadores de Municipalidad Distrital de Andabamba
3. De acuerdo a la segunda hipótesis específica formulada, si se encontró relación inversa significativa entre las Dificultades en la relación con los compañeros y el Rendimiento Laboral ( $Rho = -0,350$ ;  $p = 0,027^*$ ) en los trabajadores de Municipalidad Distrital de Andabamba. Por lo que mientras menos dificultades tengan los trabajadores al relacionarse con sus compañeros habría una leve mejora en el Rendimiento Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, año 2023.
4. De acuerdo a la tercera hipótesis específica formulada, no se encontró relación inversa significativa entre la Tensión física y el Rendimiento Laboral ( $p > 0,05$ ) en los trabajadores de Municipalidad Distrital de Andabamba.
- 5.- De acuerdo con la cuarta hipótesis específica formulada, si se encontró relación inversa significativa entre el Afrontamiento emocional negativo y el Rendimiento Laboral ( $Rho = -0,380$ ;  $p = 0,016^*$ ) en los trabajadores de Municipalidad Distrital de Andabamba. Por lo que mientras menos percepción negativa tengan de su estado cognitivo y emocional habría una leve mejora en el Rendimiento Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, año 2023.

- 6.- De acuerdo con la quinta hipótesis específica formulada, no se encontró relación directa significativa entre la Ecuanimidad y el Rendimiento Laboral ( $p > 0,05$ ) en los trabajadores de Municipalidad Distrital de Andabamba.
- 7.- De acuerdo con la sexta hipótesis específica formulada, no se encontró relación directa significativa entre la Perseverancia y el Rendimiento Laboral ( $p > 0,05$ ) en los trabajadores de Municipalidad Distrital de Andabamba.
- 8.- De acuerdo con la séptima hipótesis específica formulada, si se encontró relación directa significativa entre la Confianza en sí mismo y el Rendimiento Laboral ( $Rho = 0,333$ ;  $p = 0,035^*$ ) en los trabajadores de Municipalidad Distrital de Andabamba. Por lo que a mayor Confianza en sí mismo que muestren los trabajadores de la Municipalidad de Andabamba, habría una leve mejora en el Rendimiento Laboral.
- 9.- De acuerdo con la octava hipótesis específica formulada, si se encontró relación directa significativa entre la Satisfacción en sí mismo y el Rendimiento Laboral ( $Rho = 0,341$ ;  $p = 0,031^*$ ) en los trabajadores de Municipalidad Distrital de Andabamba. Por lo que a mayor Satisfacción en sí mismo que muestren los trabajadores de la Municipalidad de Andabamba, habría una leve mejora en el Rendimiento Laboral.
- 10.- De acuerdo con la sexta hipótesis específica formulada, no se encontró relación directa significativa entre Sentirse bien solo y el Rendimiento Laboral ( $p > 0,05$ ) en los trabajadores de Municipalidad Distrital de Andabamba.

## Recomendaciones

1. Se recomienda realizar talleres o capacitaciones que permitan reducir la presencia de agotamiento emocional y que fortalezcan la resiliencia en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, haciendo diagnósticos y evaluaciones periódicas para determinar cómo estos factores podrían reducir o favorecer el rendimiento laboral de los trabajadores.
2. Se recomienda realizar talleres o capacitaciones que permitan reducir la presencia de la insatisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, realizando diagnósticos y evaluaciones periódicas para identificar como esta variable podrían mermar el rendimiento laboral de los trabajadores.
3. Se recomienda realizar talleres o capacitaciones que permitan reducir las dificultades presentes en la relación entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, lo que generará un mejor ambiente de trabajo que beneficie al rendimiento laboral de los trabajadores.
4. Se recomienda realizar talleres o capacitaciones que permitan reducir la tensión física en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, realizando diagnósticos y evaluaciones periódicas para identificar como esta variable podrían incidir en la reducción del rendimiento laboral de los trabajadores.
5. Se recomienda realizar talleres o capacitaciones que permitan minimizar la presencia del afrontamiento emocional negativo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, lo que generará un mayor equilibrio emocional y cognitivo en los trabajadores que permitirá la mejora de su rendimiento laboral.
6. Se recomienda realizar talleres o capacitaciones que favorezcan el desarrollo de la ecuanimidad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, realizando diagnósticos y evaluaciones periódicas para identificar como esta variable podrían incidir en la mejora del rendimiento laboral de los trabajadores.

7. Se recomienda realizar talleres o capacitaciones que favorezcan el desarrollo de la perseverancia en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, realizando diagnósticos y evaluaciones periódicas para identificar como esta variable podrían incidir en la mejora del rendimiento laboral de los trabajadores.
8. Se recomienda realizar talleres o capacitaciones que permitan desarrollar la confianza en sí mismo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, ya que es un indicador significativo para la mejora del rendimiento laboral de los trabajadores.
9. Se recomienda realizar talleres o capacitaciones que permitan desarrollar la satisfacción en sí mismo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba, ya que es un indicador significativo para la mejora del rendimiento laboral de los trabajadores.
10. Se recomienda realizar talleres o capacitaciones que permitan mejorar en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba la capacidad de sentirse bien solos, realizando diagnósticos y evaluaciones periódicas para identificar como esta variable podrían incidir en la mejora del rendimiento laboral de los trabajadores.

## Referencias bibliograficas

- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo editorial Patria S.A.
- Campbell, J. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, Inc
- Campbell, J. & Wiernik, B. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Cancela, R.; Cea, N.; Galindo, G. & Valilla, S. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Universidad Autónoma de Madrid, p. 8. En línea: [http://www.uam.es/personal\\_pdi/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentaciones/Curso\\_10/EX-POST-FACTO\\_Trabajo.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentaciones/Curso_10/EX-POST-FACTO_Trabajo.pdf)
- Cárdenas, D.; Hernández, R.; Pasco, M.; & Yep, Noelia. (2019). *Percepción de la autoeficacia general y el agotamiento emocional laboral en los docentes de letras y humanidades de dos universidades privadas de Lima Metropolitana, 2019-0*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú, Perú]. Repositorio de la Universidad Tecnológica del Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2046>
- Cárdenas, D. (2021). *Resiliencia y desempeño en los administrativos de las Instituciones Educativas del distrito de Echarate, provincia La Convención, Región Cusco en el 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú]. Repositorio de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2427>
- Carreon, A. (2019). *La Resiliencia y su impacto en la productividad laboral de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Pedagógica de la Dirección Regional de Educación Cusco 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38382/carreon\\_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38382/carreon_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (8.a ed.). México: Mc-Graw Hill.
- Fernández, D. (2004). *Resiliencia y adolescencia en resiliencia, ética y prevención*. Buenos Aires: Ed. Gabas.

- Fernández, M. (2005). *Burnout, autoeficacia y estrés en maestros peruanos*. Lima: Gómez
- Gabini, S. (2018). *Predictores del rendimiento laboral. Una exploración empírica*. Argentina: Teseo.
- Gabini, S. & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 31-45. <https://www.researchgate.net/publication/334078598>
- Gil-Monte, P.; & Pieró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261 – 268. [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education
- Hernández, A.; Gómez, M.; & Vargas, K. (2021). Agotamiento emocional y su relación con el estrés de los empleados que laboran en la industria manufacturera. *Academic Journal of Studies in Society, Sciences and Technologies*, 2(2), 1-13. <http://cathi.uacj.mx/handle/20.500.11961/19651>
- Herda, D.; & Lavelle, J. (2012). The auditor-audit firm relationship and its effect on burnout and turnover intention. *Accounting Horizons*, 26(4), 707-723.
- Heredia, F. (2020). *Agotamiento profesional y satisfacción laboral en trabajadores de los centros de emergencia mujer en comisarías de la provincia de Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46934>
- Huamán, F. (2021). *Motivación y rendimiento laboral de los colaboradores administrativos en la municipalidad distrital de la Encañada, Cajamarca*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60542>
- Huamán, L. (2022). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal administrativo en el distrito fiscal de Huancavelica, 2020*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/e3d8ade9-c739-421d-bd1e-64d8b7fce8e9>
- Infante, F. (2005). *La Resiliencia como proceso: una revisión de la literatura reciente*. En A. Melillo & E. Suárez. *Resiliencia descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires: Paidós

- Inga, K & Zapata, K. (2021). *Resiliencia y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Estilos Sociedad de Responsabilidad Limitada Huancayo – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2465>
- Jawahar, I., Zach, J. & Schreursc. (2022). Effects of financial anxiety and employability on emotional exhaustion and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 137. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2022.103761>
- Jinez, R. (2020). Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III EsSalud Puno–2019. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Perú]. Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13390>
- Jara, C. (2022). *Cultura organizacional y rendimiento laboral individual en una empresa de hidrocarburos, Lima 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79139>
- Koopmans, L.; Bernaards, C.; Hildebrandt, V.; Schaufeli, W.; De Vet, C.; & Van Der Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Larico, E.; Machaca, D.; Cndori, L. & Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores de entidades financieras. *Dominios de la Ciencias*, 7(4), 356-372. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384002>
- Lecca, S. (2021). *El síndrome de Burnout (agotamiento ocupacional) y su relación con el desempeño laboral en personal de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Belén - Iquitos por la situación de pandemia del Covid-19*. [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú, Perú]. Repositorio de la Universidad Científica del Perú. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1694>
- Lizama, D.; & Ortiz, B. (2022). *Resiliencia y desempeño laboral en teleoperadores de un call center Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101935>
- López, M. (2018). *Factores de Riesgo ergonómico y el desempeño laboral en los tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2017* [Tesis inédita de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22469/López\\_SM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22469/López_SM.pdf?sequence=1)

- Luthar, S. (2006). Resilience in development: A synthesis of research across five decades. *Developmental psychopathology*, 3, 739-795- DOI:[10.1002/9780470939406.ch20](https://doi.org/10.1002/9780470939406.ch20)
- Masten, A. (2001). *Resilience come of age: Reflections on the past and outlooks for the next generation of researchers*. En M. Glantz & J. Johnson (eds.) *Resilience and Development: positive life adaptations*, (pp. 281-296). Nueva York: Plenum Publishers
- Mebabe, R. (2016). La relación entre el bournout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. *Revista internacional de humanidades Médicas*, 5(1), 17-30. <https://doi.org/10.37467/gka-revmedica.v5.828>
- Medrano, G; Ramírez, M.; Ramírez, E.; & Zavala, B. (2022). Carga mental de trabajo y agotamiento emocional en colaboradores de entidades financieras en la región Junín. *Gaceta Científica*, 8(2), 85–92. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.2.1511>
- Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11.a ed.). México: Pearson Educación.
- Morgan, J. (2016). La resiliencia y su relación con el desempeño laboral. *Revista Fidelitas*, 6(1), 12. Recuperado a partir de [https://revistas.ufidelitas.ac.cr/index.php/revista\\_fidelitas/article/view/1](https://revistas.ufidelitas.ac.cr/index.php/revista_fidelitas/article/view/1)
- Murphy, K. (1990) *Dimensions of Job Performance*. In: Dillon, R.F. and Pelligrino, J.W., Eds., *Testing: Theoretical and Applied Perspectives*, New York: Praeger.
- Paredes, I. (2022). *La motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Unidad de Protección Especial del Cusco, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/115742>
- Ponce, C.; Bulnes, M.; & Aliaga, J. (2005). *El síndrome del quemado*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Preciado, M.; Pando, M. & Vázquez, J. (2004). Agotamiento emocional: escala Burnout adaptada para mujeres trabajadoras en la costura industrial. *Investigación en Salud*, VI(2), 91-96. <https://www.redalyc.org/pdf/142/14260206.pdf>
- Preciado, M.; Pozos, B.; Colunga, C.; Vázquez, J.; & Ávalos, M. (2017). Relación entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y burnout en odontólogos mexicanos. *Universitas Psychologica*, 16(2), 1-11. Doi <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-2.refp>
- Purizaga, N. (2018). *Influencia de los factores de riesgo disergonómico en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2017*. [Tesis inédita de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5660>

- Quimi, M. (2021). *Compromiso laboral, resiliencia y síndrome de Burnout en personal sanitario del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, en tiempos de COVID-19, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56885>
- Ramírez, L.; Zamora, M.; & Ramírez, L. (2021). *Agotamiento emocional, trabajo en casa, teletrabajo*. [Tesis de pregrado, Universidad de Santo Tomás, Colombia]. Repositorio Institucional de la Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/34458>
- Rengifo, K. (2022). El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 9(1), 28-42. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1879](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1879)
- Robbins, S.; & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. En *Comportamiento Organizacional* (Decimoquin). [https://doi.org/10.1016/S1665-7063\(14\)70928-5](https://doi.org/10.1016/S1665-7063(14)70928-5)
- Rodríguez, L. (2018). Como el agotamiento físico, emocional y mental de los trabajadores de la ley influye en su desempeño laboral. [Tesis de grado, Universidad de Santo Tomás, Colombia]. Repositorio de la Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/19181>
- Rotundo, M. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy-capturing approach. *The Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66–80. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66>
- Samamé, R. (2021). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores en el año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5094/AE-L\\_020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5094/AE-L_020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sampedro, H. (2009). *Resiliencia e impulso creativo en tiempos de crisis*. Recuperado de Global Leadership Consulting: [http://www.glcconsulting.com.ve/articulos/Articulo\\_Ingeniero%20Estrategico\\_Jesus%20Sampedro.pdf](http://www.glcconsulting.com.ve/articulos/Articulo_Ingeniero%20Estrategico_Jesus%20Sampedro.pdf)
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Bussines Support Aneth S.R.L.
- Sánchez, I. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Etral SAC en la ciudad de Trujillo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Santoro, G.; Bertoldi, B.; Giachino, C.; & Candelo, E. (2018). Exploring the relationship between entrepreneurial resilience and success: The moderating role of stakeholders' engagement. *Journal of Business Research*, 1-9. doi:[10.1016/j.jbusres.2018.11.052](https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.11.052)
- Santos, S.; Arévalo, J.; Del Río, N.; Cantón, B.; San José, E.; & Cuellar, M. (2019). Resiliencia, compromiso laboral y agotamiento profesional en personal de enfermería. *Metas de enfermería*, 22(5), 5-12. doi: <https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2019.22.1003081428>
- Saravia, M.; & Neira, F. (2020). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en docentes del nivel secundario de la localidad de Huancavelica*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3493>
- Schaufeli, W.; & Greenglass, E. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*, 16(5), 501-510. <https://doi.org/10.1080/08870440108405523>
- Silva., H. (2022). *La Resiliencia y el desempeño de las microempresas en épocas de covid-19 Un estudio del rubro de confección y comercialización de prendas de vestir en el Emporio Comercial de Gamarra*. [ Tesis de pregrado, Universidad del Pacífico]. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3553/Silva%2C%20Hans\\_Tesis\\_Contabilidad\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3553/Silva%2C%20Hans_Tesis_Contabilidad_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Spector, P.; & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 12(2), 269–292. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00049-9](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00049-9)
- Tame, J. (2021). *Resiliencia y desempeño laboral del colaborador en Diamire S.R.L., Santiago de Surco 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83631>
- Tapia, D.; & Montero, M. (2021). *Agotamiento emocional y estrategias de resiliencia en el personal de salud 2020-2021*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.
- Tocto, M. (2022). *Resiliencia y desempeño laboral en profesionales de salud en tiempos de COVID - 19. Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Perú]. Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5146>
- Torres, R. (2020). *Motivación y el rendimiento laboral del personal de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima s.a. de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2021*. [Título de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6067/UNFV\\_FA\\_Romano\\_Castillo\\_Luigi\\_Giuseppe\\_Titulo\\_profesional\\_2022.pdf?isAllowed=y&sequence=3](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6067/UNFV_FA_Romano_Castillo_Luigi_Giuseppe_Titulo_profesional_2022.pdf?isAllowed=y&sequence=3)

- Valera, D. (2022). *Resiliencia y sobrecarga laboral en personal de atención a mujeres en situación de violencia de género: Caso de Puerto Violeta, San Luis de Potosí, México*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, México]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Luis de Potosí. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7536>  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33292>
- Uriarte J. (2006). Construir la resiliencia en la escuela. *Revista de psicodidáctica*. 11(1). 7-23. <https://www.redalyc.org/pdf/175/17514747002.pdf>
- Vásquez, H. (2017). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13399/V%C3%A1squez%20Q%20Helen%20Carolyn%20.pdf?sequence=1>
- Viswesvaran, C.; & Ones, D. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216–226. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>
- Wagnild, G.; & Young, H. (1993). Development and psychometric evaluation of resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1 (2), 165-178.
- Werner, E. (1992). *Protective factors and individual resilience*. In S. Meisels & J. Shonkoff (eds.) *Handbook of early childhood intervention*. New York: Cambridge University Press
- Wright, T.; & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 84. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1076-8998.5.1.84>
- Zamora, A. (2021). *Síndrome de Burnout en los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, Lima – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio de la Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84857>

# **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título: “AGOTAMIENTO EMOCIONAL, RESILIENCIA Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDABAMBA, AÑO 2023”**

**Responsable: Bach. Erika CCANTO ZUÑIGA  
Bach. Jhon Emerson ZUÑIGA CONTRERAS**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Qué existe entre el agotamiento emocional, la resiliencia y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?	Determinar el tipo de relación que existe entre el agotamiento emocional, la resiliencia y el rendimiento laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Andabamba en el año 2023.	El agotamiento emocional y la resiliencia se relacionan de manera distinta con el rendimiento laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Andabamba en el año 2023.	<b>VARIABLE 1</b> <b>Agotamiento emocional</b>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva-correlacional</p> <p><b>Método</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, descriptivo correlacional transversal</p> <p><b>Población:</b> 60 Trabajadores de la Municipalidad distrital de Andabamba</p> <p><b>Muestra:</b> Muestra intencionada compuesta de 40 trabajadores</p>
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICAS</b>	Insatisfacción laboral  Dificultades en la relación con compañeros  Tensión física Afrontamiento emocional negativo	
1. ¿Qué relación existe entre la insatisfacción laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023? 2. ¿Qué relación existe entre las dificultades en la relación con los compañeros y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023? 3. ¿Qué relación existe entre la tensión física y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023? 4. ¿Qué relación existe entre el afrontamiento emocional negativo y el rendimiento laboral en los trabajadores de	1. Determinar el tipo de relación que existe entre la insatisfacción laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023. 2. Determinar el tipo de relación que existe entre las dificultades en la relación con los compañeros y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023- 3. Determinar el tipo de relación que existe entre la tensión física y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023 4. Determinar el tipo de relación que existe entre el afrontamiento emocional negativo y el rendimiento laboral en los	1. Existe relación inversa y significativa entre la insatisfacción laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023. 2. Existe relación inversa y significativa entre las dificultades en la relación con los compañeros y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023- 3. Existe relación inversa y significativa entre la tensión física y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023 4. Existe relación inversa y significativa entre el afrontamiento emocional negativo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023. 5. Existe relación directa y significativa entre la ecuanimidad y el rendimiento laboral en los trabajadores de la	Ecuanimidad Perseverancia Confianza en sí mismo Satisfacción en sí mismo Sentirse bien solo	
			<b>VARIABLE 2</b> <b>Resiliencia</b>	
			<b>VARIABLE 3</b> <b>Rendimiento laboral</b>	
			Rendimiento en las tareas Rendimiento en el Contexto	

<p>la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre la ecuanimidad y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?</p> <p>6. ¿Qué relación existe entre la perseverancia y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?</p> <p>7. ¿Qué relación existe entre la confianza en sí mismo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?</p> <p>8. ¿Qué relación existe entre la satisfacción en sí mismo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?</p> <p>9. ¿Qué relación existe entre sentirse bien solo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023?</p>	<p>trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.</p> <p>5. Determinar el tipo de relación que existe entre la ecuanimidad y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.</p> <p>6. Determinar el tipo de relación que existe entre la perseverancia y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.</p> <p>7. Determinar el tipo de relación que existe entre la confianza en sí mismo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.</p> <p>8. Determinar el tipo de relación que existe entre la satisfacción en sí mismo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.</p> <p>9. Determinar el tipo de relación que existe entre sentirse bien solo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.</p>	<p>Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.</p> <p>6. Existe relación directa y significativa entre la perseverancia y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.</p> <p>7. Existe relación directa y significativa entre la confianza en sí mismo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.</p> <p>8. Existe relación directa y significativa entre la satisfacción en sí mismo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.</p> <p>9. Existe relación directa y significativa entre sentirse bien solo y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba en el año 2023.</p>	<p>Comportamiento contraproducente</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------	--

## Anexo 2: variables

### 1: Cuestionario sobre agotamiento emocional

Estimado colaborado, colaboradora. Este cuestionario ha sido creado con la única intención de poder recolectar información sobre el agotamiento emocional individual que cada uno de los trabajadores demuestra como parte de su conducta dentro de la empresa. Las respuestas que nos brindes deben ser con veracidad y con imparcialidad.

I. Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

II. Edad: .....

III. Estado Civil: Casado ( ) Soltero ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

IV. Grado de Estudios: Licenciada ( ) Especialista ( ) Maestría ( ) Doctorado ( )

V. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en su servicio?

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) participante, la presente encuesta tiene como propósito evaluar el agotamiento emocional, por tal motivo, le sugiero que conteste de manera adecuada las preguntas propuestas. Ante ello, marque con un aspa la respuesta que crea conveniente, basándose en lo siguiente:

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Descripción	1	2	3	4	5
<b>INSATISFACCIÓN LABORAL</b>						
1	He pensado en dejar mi trabajo					
2	El ambiente de trabajo es deprimente.					
3	Las oportunidades para progresar en mi trabajo son escasas					
4	Mi desempeño laboral no es bueno por falta de cooperación de mis compañeros					
5	Mi jefe valora poco mi esfuerzo					
<b>RELACIÓN CON COMPAÑEROS</b>						
6	Ayudo a mis compañeros en el trabajo					
7	Evito encontrarme con mi supervisor o jefe					
8	Me interesa compartir con mis compañeros de trabajo					
9	Trato con indiferencia a mis compañeros de trabajo					
10	Tengo problemas para entenderme con mis compañeros de trabajo					
11	Tengo confianza y respeto por mis compañeros de trabajo					
<b>TENSIÓN FÍSICA</b>						
12	Tengo dolores de cabeza cuando estoy en mi trabajo					
13	Estoy fatigado y cansado cuando estoy en mi trabajo.					
14	Tomo algún medicamento para tranquilizarme en el trabajo.					
<b>AFRONTAMIENTO EMOCIONAL</b>						
15	Tolero las críticas de mis compañeros o jefe					
16	Oculto mis errores a mis compañeros o jefe					
17	Hago murmuraciones o críticas en mi trabajo					

18	Me siento animado cuando realizo las actividades de mi trabajo					
19	Me enojo con facilidad en mi actividad laboral					

## 2: Cuestionario sobre resiliencia

Estimado colaborado, colaboradora. Este cuestionario ha sido creado con la única intención de poder recolectar información sobre la resiliencia de los trabajadores dentro de la empresa. Las respuestas que nos brindes deben ser con veracidad y con imparcialidad.

I. Sexo: Femenino ( )      Masculino ( )

II. Edad: .....

III. Estado Civil: Casado ( )   Soltero ( )   Viudo ( )   Divorciado ( )   Conviviente ( )

IV. Grado de Estudios: Licenciada ( )   Especialista ( )   Maestría ( )   Doctorado ( )

V. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en su servicio?.

INSTRUCCIONES: Como opciones de respuesta se presenta cuatro alternativas, marca con un aspa “X” la opción de la escala que sea acorde a tu respuesta. Considera que cada opción tiene la siguiente equivalencia.

<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4

Descripción	1	2	3	4
<b>ECUANIMIDAD</b>				
1. Actúo con calma y tranquilidad				
1. Actúo en el momento que corresponde				
2. Puedo sobrellevar los tiempos difíciles				
3. Puedo encontrar motivos para sentirme bien				
4. Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista				
5. Me arrepiento por las situaciones por las que no puedo hacer nada				
6. Acepto que hay personas a las que no les agrado				
<b>PERSEVERANCIA</b>				
7. Cuando planifico una actividad la realizo completamente				
8. Me siento capaz de realizar varias actividades a la vez				
9. Soy auto disciplinado cuando realizo una actividad				
10. Pierdo confianza cuando realizo una actividad encomendada				
11. Me obligo a hacer actividades que no deseo hacer				
<b>CONFIANZA EN SÍ MISMO</b>				
12. Consigo lo que deseo de algún modo				
13. Me siento capaz de mí mismo más que nadie				
14. Soy consciente de mis fortalezas				
15. Soy decidido cuando debo realizar una tarea				
16. Puedo realizar una tarea sin preguntar de que trata				

17. Puedo superar situaciones difíciles				
<b>SATISFACCIÓN EN SÍ MISMO</b>				
18. Me siento orgulloso de haber conseguido mis metas				
19. Mi autoestima me permite sobrellevar situaciones difíciles				
20. Me siento una persona en la que se puede confiar				
21. Tengo energía suficiente para realizar lo que tengo que hacer				
<b>SENTIRSE BIEN SOLO</b>				
22. Me gusta tener espacios para reflexionar de manera solitaria				
23. Me agrada realizar algunas actividades solo				
24. Busco estar acompañado en todo momento				

### 3: Cuestionario sobre rendimiento laboral

Estimado colaborado, colaboradora. Este cuestionario ha sido creado con la única intención de poder recolectar información sobre el rendimiento laboral individual que cada uno de los trabajadores demuestra como parte de su conducta dentro de la empresa. Las respuestas que nos brinde deben ser con veracidad y con imparcialidad.

I. Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

II. Edad: .....

III. Estado Civil: Casado ( ) Soltero ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

IV. Grado de Estudios: Licenciada ( ) Especialista ( ) Maestría ( ) Doctorado ( )

V. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en su servicio?.

INSTRUCCIONES: Como opciones de respuesta se presenta cinco alternativas, marca con un aspa “X” la opción de la escala que sea acorde a tu respuesta. Considera que cada opción tiene la siguiente equivalencia.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Descripción	1	2	3	4	5
<b>RENDIMIENTO EN LA TAREA</b>					
1. Aspiro a ser reconocido como buen trabajador por las actividades que realizo					
2. Desempeño mi labor con una actitud que busca lograr un resultado de calidad					
3. Realizo la planificación de mis labores con anticipación					
4. Organizo mi tiempo en función de cada una de las actividades que me toca desempeñar.					
5. Busco lograr buenos resultados en todo lo que hago					
6. Mi trabajo es prioridad frente a lo demás.					
7. Busco ser eficiente en el trabajo que me asignan					
<b>COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE</b>					
8. Me da temor de hacer mal alguna labor nueva que me asignen					
9. Los objetivos de la institución son mi prioridad					
10. Es difícil para mí dialogar con mis compañeros de trabajo.					
11. Siento que soy trabajador obsesionado con lo que deseo lograr.					
12. Me opongo a las normas o disposiciones de la institución.					
13. Me falta tiempo para terminar la tarea que me asignan en la institución					
<b>RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO</b>					
14. Eres un trabajador reconocido por su gran iniciativa.					
15. Disfrutas cuando te asignan tareas desafiantes en tu institución					
16. Asumes los desafíos con gran responsabilidad.					

17. Te gusta participar en actividades para actualizar tus conocimientos.					
18. Cuando en la empresa convocan a charlas eres el primero en participar de ellas.					
19. En la institución reconocen tus habilidades laborales para lograr los objetivos institucionales					
20. Aportas soluciones creativas a los problemas nuevos que surjan en la institución					

### Anexo 3: Base de datos

N°	Agotamiento emocional																							
	1	2	3	4	5	IL	6	7	8	9	10	11	RC	12	13	14	TF	15	16	17	18	19	AE	Total
1	1	2	3	3	2	11	1	4	1	1	1	1	9	3	4	1	8	2	4	2	2	1	11	39
2	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	2	3	20	2	2	2	6	4	3	3	2	5	17	59
3	2	3	3	4	4	16	3	4	3	5	4	1	20	3	4	4	11	3	4	4	3	5	19	66
4	1	2	3	3	3	12	3	3	3	2	2	3	16	2	4	2	8	2	3	3	2	3	13	49
5	2	3	3	3	4	15	3	2	3	4	3	3	18	2	3	1	6	2	4	3	2	3	14	53
6	3	2	3	4	5	17	4	3	2	4	4	1	18	3	2	3	8	2	3	4	1	4	14	57
7	2	3	4	3	4	16	3	4	3	3	4	2	19	3	3	3	9	3	3	3	3	4	16	60
8	3	3	3	4	5	18	2	3	2	2	3	2	14	3	4	1	8	3	3	4	3	2	15	55
9	3	2	4	5	4	18	3	4	3	4	5	3	22	3	4	1	8	3	2	4	3	4	16	64
10	2	3	2	4	3	14	4	3	2	4	3	2	18	3	2	1	6	3	4	5	1	5	18	56
11	2	3	4	3	4	16	3	2	3	4	3	4	19	3	2	1	6	3	3	2	3	2	13	54
12	2	3	3	3	4	15	4	2	3	3	3	2	17	2	3	4	9	3	2	3	2	3	13	54
13	3	4	4	3	4	18	3	3	4	2	3	2	17	2	3	2	7	3	2	2	3	3	13	55
14	3	2	3	4	5	17	3	3	3	3	3	3	18	4	3	1	8	3	3	3	3	3	15	58
15	3	2	2	2	1	10	2	1	2	1	1	1	8	2	1	1	4	4	2	1	1	2	10	32
16	3	2	3	4	3	15	1	3	1	2	2	2	11	3	3	3	9	2	4	2	3	3	14	49
17	3	4	2	5	3	17	1	1	1	1	3	1	8	4	2	1	7	4	5	1	5	4	19	51
18	2	3	3	3	4	15	3	4	3	2	4	1	17	3	4	5	12	1	4	5	2	5	17	61
19	3	2	3	4	5	17	1	3	1	3	3	2	13	3	4	4	11	2	4	2	2	2	12	53
20	4	3	3	4	4	18	2	3	2	3	4	3	17	3	3	3	9	2	5	3	2	3	15	59
21	4	3	4	5	2	18	1	3	1	3	3	3	14	4	4	3	11	2	4	2	2	3	13	56
22	4	5	4	4	5	22	2	5	2	5	4	3	21	4	3	3	10	4	4	2	4	3	17	70
23	1	3	2	2	5	13	2	3	1	1	3	1	11	2	3	1	6	3	2	1	2	1	9	39

24	1	3	3	1	2	10	5	2	3	2	2	3	17	2	3	2	7	4	1	1	5	2	13	47
25	3	1	2	3	2	11	1	3	1	1	1	1	8	1	1	1	3	2	3	1	1	3	10	32
26	3	3	4	4	3	17	3	4	3	4	4	2	20	4	4	3	11	2	4	3	1	3	13	61
27	4	3	3	2	4	16	3	4	2	3	4	2	18	1	3	1	5	3	3	2	3	2	13	52
28	3	2	2	3	3	13	4	3	2	3	4	2	18	3	3	5	11	3	3	3	2	3	14	56
29	4	3	4	4	5	20	3	4	3	4	3	2	19	4	3	5	12	2	4	4	1	4	15	66
30	3	3	4	4	3	17	1	4	3	4	4	1	17	3	4	4	11	3	4	3	3	4	17	62
31	2	3	4	4	4	17	4	3	2	3	3	2	17	2	3	1	6	3	4	3	1	4	15	55
32	2	3	4	3	4	16	3	3	2	3	4	1	16	3	4	5	12	3	4	5	2	4	18	62
33	3	3	4	5	4	19	2	4	2	3	3	3	17	3	4	3	10	3	4	2	3	3	15	61
34	2	3	3	4	4	16	2	3	2	2	3	2	14	3	4	3	10	1	4	2	2	2	11	51
35	3	3	4	3	3	16	2	3	1	3	3	2	14	3	3	3	9	2	3	2	2	3	12	51
36	3	3	3	2	2	13	3	4	2	5	4	3	21	3	4	4	11	2	4	4	3	4	17	62
37	3	2	3	4	3	15	3	4	3	4	3	2	19	3	4	3	10	3	4	4	3	4	18	62
38	3	2	3	3	3	14	4	3	2	3	4	2	18	4	3	1	8	3	4	3	3	4	17	57
39	2	3	3	4	2	14	3	3	2	3	3	3	17	3	4	1	8	3	2	4	1	2	12	51
40	3	4	3	4	5	19	2	4	2	5	4	1	18	3	3	3	9	2	3	3	1	4	13	59

N°	Resiliencia																														
	1	2	3	4	5	6	7	E	8	9	10	11	12	P	13	14	15	16	17	18	CM	19	20	21	22	SM	23	24	25	SBS	TOTAL
1	4	4	4	4	1	1	1	19	4	4	1	2	2	13	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	16	2	3	3	8	79
2	2	3	3	3	3	3	4	21	2	2	2	3	1	10	2	2	2	3	2	4	15	2	3	4	3	12	3	1	4	8	66
3	3	4	2	3	2	3	4	21	3	3	1	3	4	14	3	4	3	3	3	4	20	3	2	2	3	10	2	2	4	8	73
4	2	3	3	2	2	2	4	18	3	2	3	3	2	13	2	3	4	3	2	3	17	3	2	3	4	12	3	3	4	10	70
5	3	3	4	3	2	3	2	20	2	3	1	3	4	13	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	14	3	1	4	8	76
6	3	3	3	3	1	2	4	19	2	3	1	3	2	11	2	3	3	3	3	4	18	2	3	4	3	12	3	3	2	8	68
7	2	3	2	4	2	3	2	18	4	4	2	3	3	16	2	3	3	4	3	3	18	3	4	4	3	14	2	3	3	8	74
8	2	3	2	3	3	3	4	20	2	3	2	4	3	14	3	3	3	2	3	4	18	2	3	4	3	12	3	2	4	9	73
9	2	3	4	2	2	3	4	20	2	3	2	4	3	14	3	3	3	4	3	4	20	3	3	4	3	13	4	2	4	10	77
10	3	3	4	3	2	3	3	21	4	3	1	3	4	15	3	3	3	2	4	3	18	2	3	3	4	12	3	2	2	7	73
11	2	3	3	2	2	3	3	18	3	2	2	2	1	10	1	2	3	2	2	1	11	1	2	3	3	9	3	2	2	7	55
12	2	2	3	2	4	3	4	20	2	3	4	4	3	16	2	3	3	2	4	4	18	2	3	3	4	12	3	2	4	9	75
13	2	3	2	3	2	3	2	17	2	2	3	3	3	13	2	2	2	3	3	3	15	2	3	3	3	11	2	3	3	8	64
14	2	3	4	3	2	4	3	21	3	3	1	3	4	14	3	3	3	3	3	4	19	3	2	2	2	9	3	2	4	9	72
15	3	2	2	4	3	1	1	16	4	3	2	2	3	14	2	3	3	3	2	3	16	4	3	3	3	13	4	2	2	8	67
16	3	4	4	3	1	2	4	21	3	4	1	2	2	12	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	16	4	1	2	7	78
17	4	4	4	4	2	3	1	22	3	2	3	3	1	12	3	3	4	4	2	4	20	4	4	4	4	16	3	2	2	7	77
18	2	3	3	3	1	3	4	19	3	3	3	2	4	15	4	3	2	3	4	4	20	3	4	4	3	14	3	2	3	8	76
19	4	3	4	4	2	2	3	22	3	4	2	4	3	16	3	2	4	4	4	3	20	4	4	3	4	15	3	2	3	8	81
20	4	4	3	3	2	2	2	20	4	3	3	3	3	16	2	3	3	3	2	3	16	4	4	4	3	15	3	3	2	8	75
21	4	4	3	4	2	3	3	23	4	3	1	4	3	15	3	3	4	4	2	4	20	4	4	4	4	16	3	3	3	9	83
22	3	1	2	1	4	2	4	17	4	2	3	2	1	12	4	4	4	4	2	4	22	4	2	3	4	13	4	1	2	7	71
23	1	2	2	4	2	2	3	16	4	2	1	1	2	10	3	3	2	4	1	4	17	4	2	3	3	12	2	2	2	6	61
24	1	2	2	2	3	2	2	14	2	2	2	1	2	9	2	1	1	2	3	2	11	1	2	2	3	8	1	3	1	5	47

25	4	3	4	3	2	1	2	19	4	4	2	4	3	17	3	4	4	4	4	4	23	3	3	4	4	14	3	3	2	8	81
26	3	3	2	3	3	2	3	19	3	2	3	2	2	12	3	3	3	2	2	2	15	3	2	2	2	9	2	2	3	7	62
27	3	4	3	4	2	2	3	21	2	3	3	2	3	13	2	2	2	3	3	4	16	3	4	3	4	14	3	2	4	9	73
28	3	3	2	3	2	3	3	19	3	2	2	4	3	14	3	3	2	3	4	4	19	2	3	3	4	12	3	2	4	9	73
29	3	2	3	3	1	3	3	18	2	3	2	3	3	13	4	3	2	3	4	4	20	3	2	3	4	12	2	2	4	8	71
30	3	2	3	3	2	4	4	21	3	3	2	4	2	14	2	3	3	3	3	4	18	2	3	4	3	12	3	3	3	9	74
31	2	3	2	2	2	3	3	17	4	3	1	3	2	13	2	3	2	3	4	2	16	2	3	3	3	11	3	1	4	8	65
32	2	3	2	3	1	3	4	18	2	3	2	3	2	12	3	2	3	4	3	4	19	3	2	3	4	12	2	2	3	7	68
33	4	3	3	2	2	2	4	20	3	3	1	3	2	12	3	2	3	3	2	3	16	4	3	2	3	12	3	3	3	9	69
34	3	4	3	3	3	2	3	21	4	3	1	2	2	12	3	3	4	3	2	3	18	3	3	4	3	13	2	2	3	7	71
35	4	3	3	4	2	2	2	20	4	2	2	3	2	13	3	3	4	3	2	3	18	3	2	3	3	11	3	3	4	10	72
36	1	2	3	2	2	3	3	16	2	2	3	3	4	14	3	3	3	3	3	2	17	3	4	3	4	14	3	1	3	7	68
37	2	3	3	2	2	4	3	19	3	4	2	4	3	16	2	3	4	3	2	3	17	2	3	3	4	12	3	1	3	7	71
38	2	3	3	3	2	3	2	18	2	4	3	3	3	15	2	3	2	3	4	2	16	2	3	3	4	12	3	2	4	9	70
39	2	3	3	2	2	2	3	17	2	3	1	3	4	13	3	3	3	3	2	4	18	2	3	4	3	12	2	2	4	8	68
40	3	3	4	3	1	3	4	21	2	2	3	3	3	13	3	4	3	4	3	4	21	2	3	4	4	13	4	1	3	8	76

N°	Rendimiento laboral																							
	1	2	3	4	5	6	7	RT	8	9	10	11	12	13	CP	14	15	16	17	18	19	20	RC	TOTAL
1	4	5	5	5	5	5	5	34	4	5	5	2	1	2	19	4	5	5	5	4	4	5	32	85
2	3	3	3	4	4	4	4	25	3	3	3	2	3	1	15	3	4	4	4	4	4	3	26	66
3	2	3	4	4	4	4	5	26	3	4	2	2	2	1	14	3	3	2	4	3	4	5	24	64
4	2	3	4	3	4	3	4	23	1	4	3	2	2	2	14	5	4	4	4	3	4	5	29	66
5	3	4	3	3	2	3	3	21	3	2	2	4	4	3	18	4	5	4	5	4	5	4	31	70
6	2	3	4	5	4	3	4	25	3	4	3	2	3	2	17	4	5	3	3	4	4	5	28	70
7	4	4	3	3	4	4	4	26	3	2	2	3	1	1	12	3	4	4	4	4	3	5	27	65
8	4	4	5	4	4	4	3	28	3	3	2	2	2	3	15	3	3	3	4	5	4	4	26	69
9	4	3	4	3	4	4	5	27	3	4	3	2	2	2	16	3	3	3	4	4	5	4	26	69
10	3	4	3	3	3	4	4	24	3	4	3	2	3	2	17	3	4	5	4	5	4	5	30	71
11	2	3	4	3	4	5	4	25	3	3	3	2	2	1	14	3	4	5	4	5	5	4	30	69
12	3	3	3	3	3	4	4	23	3	2	3	1	3	1	13	4	4	4	3	3	2	4	24	60
13	4	4	3	4	3	4	4	26	3	3	3	2	3	2	16	3	3	2	3	3	4	4	22	64
14	4	3	4	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	4	19	2	3	3	4	4	5	5	26	68
15	4	4	5	4	5	5	5	32	2	5	3	1	1	3	15	4	5	5	5	3	5	5	32	79
16	5	5	5	4	5	5	5	34	4	4	3	2	3	3	19	3	4	5	5	4	3	5	29	82
17	3	4	2	3	4	3	4	23	1	4	2	3	3	1	14	3	3	4	5	5	3	4	27	64
18	2	3	3	3	4	5	5	25	2	3	2	2	3	2	14	4	4	4	4	3	3	4	26	65
19	5	4	3	4	4	4	4	28	2	3	3	3	4	3	18	4	3	4	5	5	3	5	29	75
20	5	4	3	4	3	4	5	28	2	3	2	3	3	2	15	4	3	4	5	5	5	5	31	74
21	4	5	5	5	4	4	5	32	3	4	3	3	3	3	19	4	4	5	5	5	3	5	31	82
22	3	4	5	4	5	5	5	31	3	4	5	3	3	2	20	2	3	3	5	5	5	5	28	79
23	2	3	5	4	5	4	5	28	2	4	4	1	5	3	19	3	2	5	3	2	3	4	22	69
24	1	2	1	2	3	3	2	14	5	2	4	3	3	3	20	4	5	5	4	4	4	4	30	64
25	3	5	5	5	5	4	5	32	2	4	5	5	5	3	24	4	5	4	5	4	3	5	30	86

26	3	3	4	3	3	4	4	24	2	4	3	3	3	2	17	4	4	4	4	3	4	4	27	68
27	4	3	3	3	3	3	4	23	3	4	2	1	2	3	15	3	4	5	4	4	3	3	26	64
28	3	4	3	3	4	3	4	24	3	4	3	3	2	2	17	3	4	3	3	4	3	4	24	65
29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	3	2	2	3	19	5	3	4	3	4	3	4	26	73
30	3	4	3	4	3	4	4	25	3	4	2	3	2	2	16	3	4	4	3	4	3	4	25	66
31	3	3	2	3	4	4	4	23	3	3	2	3	2	2	15	3	4	3	4	3	4	5	26	64
32	3	2	3	3	4	3	4	22	3	4	3	4	3	2	19	3	4	3	3	3	4	3	23	64
33	5	4	3	4	4	5	5	30	2	3	2	3	2	3	15	3	4	4	4	4	3	4	26	71
34	4	5	4	3	4	5	4	29	3	3	3	2	3	2	16	4	5	4	5	4	3	4	29	74
35	4	5	3	4	4	5	5	30	3	4	2	3	2	3	17	4	3	4	4	5	3	4	27	74
36	2	2	3	3	4	4	4	22	3	3	3	2	2	1	14	4	3	3	4	4	5	4	27	63
37	3	4	4	4	4	4	4	27	3	2	3	2	2	2	14	4	3	4	3	4	3	4	25	66
38	2	3	4	3	4	3	4	23	3	3	2	3	2	1	14	3	4	4	4	4	4	3	26	63
39	4	4	4	3	4	3	4	26	3	3	3	2	2	2	15	3	3	4	4	3	4	4	25	66
40	3	3	4	3	4	5	4	26	3	3	3	2	1	2	14	3	2	3	2	3	4	3	20	60

## Anexo 4: Certificado de similitud



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA  
(Creada por ley N°25265)  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



UNIDAD DE PROMOCIÓN, DIFUSIÓN Y REPOSITORIO



### CERTIFICADO DE SIMILITUD

Por medio del presente y de acuerdo al siguiente detalle:

- Trabajo de investigación, titulado:  
"AGOTAMIENTO EMOCIONAL, RESILENCIA Y RENDIMIENTO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDABAMBA, AÑO 2023"
- Presentado por:  
CCANTO ZUÑIGA, Erika  
ZUÑIGA CONTRERAS, Jhon Emerson
- Docente asesor:  
Lic. QUINCHO ZEVALLOS, Hector
- Para obtener:  
El Título Profesional de: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

La Unidad de Promoción, Difusión y Repositorio, **certifica que es un trabajo de investigación original** y que no ha sido presentado ni publicado en revistas científicas nacionales e internacionales, ni en sitio o portal electrónico.

Por tanto, en cumplimiento del Art.4° del Reglamento del Software Anti plagio de la Universidad Nacional de Huancavelica, se dictamina que el trabajo de investigación fue analizado por el software anti plagio TURNITIN (realizado por el docente Asesor), se expide el presente.

ORIGINALIDAD	SIMILITUD
95.0 %	5.0 %

El Certificado se expide el 20 de setiembre del año 2023.

N° 362-2023



LIC. YOVANA QUISPE PAYTAN  
JEFE DE LA UNIDAD DE PROMOCIÓN, DIFUSIÓN Y REPOSITORIO

## Anexo 5: Ficha de validación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA  
(CREADO POR LA LEY N°25265)  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Ayala Garcia Diana  
 1.2 Cargo e institución donde labora: Psicóloga Hospital Departamental Huer.  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Escala de Valoración Sobre Afectividad Emocional

#### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				✓	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				✓	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				✓	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				✓	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				✓	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					16	30
		A	B	C	D	E

Coefficiente de validez =  $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{46}{50}$

#### III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

#### IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento. Va de acuerdo a la investigación

LUGAR: Huancavelica, 10 de Mayo del 2023

*(Firma manuscrita)*  
 FIRMADO POR: Diana Ayala Garcia  
 C.Ps.P. 15958  
 FIRMA DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
(CREADO POR LA LEY N°25265)  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Ayllas García Dávalos  
 1.2 Cargo e institución donde labora: Psicóloga Hospital Departamental Hwca  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Escala de Valoración sobre Resiliencia

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				✓	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					✓
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				✓	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					✓
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				✓	✓
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					16	30
		A	B	C	D	E

Coeficiente de validez =  $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{46}{50}$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1.00]

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento a validar va de acuerdo a la investigación

LUGAR: Huancavelica 10 de Mayo del 2023

Mag. Dávalos Ayllas García  
 Psicóloga Clínica, Familiar y Sistémica  
 C. P. S. P. 15456  
 FIRMA DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
(CREADO POR LA LEY N°25265)  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Ayala Garcia Diana  
 1.2 Cargo e institución donde labora: Psicóloga Hospital Departamental Huas  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Escala de Validación Sobre Rendimiento Laboral

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				✓	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					✓
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				✓	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					✓
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				✓	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					16	30
		A	B	C	D	E

Coefficiente de validez =  $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$

$\frac{46}{50}$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento va de acuerdo a la investigación.

LUGAR: Huancavelica, 10 de Mayo del 2023

Mag. Diana Ayala Garcia  
 Psicóloga Familiar Substancia  
 Esp. Ext. Temprana e Int. Múltiples  
 R.N. 15958  
 FIRMA DEL JUEZ



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : RODRIGUEZ CANALES Fredy Fernando  
1.2 Cargo e institución donde labora : DIRESA - HUCV - Epidemiología  
1.3 Nombre del instrumento evaluado: ESCALA DE VALORACION DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					24	20
		A	B	C	D	E

Coefficiente de validez =  $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{44}{50}$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

0.88

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los criterios conceptuales y método lógicos para la valoración del Agotamiento Emocional

LUGAR: Huancavelica/10 de 05... del 2023

FREDY F. RODRIGUEZ CANALES  
PSICOLOGO  
CIP 3211  
FIRMA DEL JUEZ



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez RODRIGUEZ CANALES Fredy Fernando  
 1.2 Cargo e institución donde labora : DIRESA - Huca - Epidemiología  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: ESCALA DE RESILIENCIA

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					12	35
		A	B	C	D	E

Coeficiente de validez =  $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$

47  
50

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1.00]

0.94

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los criterios conceptuales y metodológicos para valorar el sentido de Resiliencia

LUGAR: Huancavelica / 10 de .. 05 .. del 20 23

Fredy F. Rodríguez Canales  
PSICOLOGO  
CP 3211  
FIRMA DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
(CREADO POR LA LEY N°25265)  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : RODRIGUEZ CANALES Frody Fernando  
 1.2 Cargo e institución donde labora : DIRESA-HUA Epidemiología  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avanza de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los Items					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					16	30
		A	B	C	D	E

Coeficiente de validez =  $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{46}{50}$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

0.92

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los criterios conceptuales y métodos/oficinas para valorar el Rendimiento Laboral

LUGAR: Huancavelica / 10 de... 05... del 20.23

*Frody E. Rodríguez Canales*  
 Frody E. Rodríguez Canales  
 PSICOLOGO  
 CPP 3211  
 FIRMA DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
(CREADO POR LA LEY N°25265)  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : CARDENAS ARANGO RONALDO CESAR.  
 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE - ADMINISTRACIÓN.  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: ESCALA DE VALORACIÓN RESILIENCIA.

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los items					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

Coefficiente de validez =  $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{45}{50}$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1.00]

0.90

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO VA DE ACORDE A LA INVESTIGACIÓN

LUGAR: Huancavelica 12 de Mayo del 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
  
  
 Mg. RONALDO CESAR CARDENAS ARANGO  
FIRMA DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA  
(CREADO POR LA LEY N°25265)  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
POR CRITERIO DE JUECES**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellido y nombre del Juez CARDENAS ARANGO RINDO CEDAR.  
 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE - ADMINISTRACION  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: ESCALA DE VALORACION ABOTAMIENTO EMOCIONAL.

**II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

Coefficiente de validez =  $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{45}{50}$

**III. CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1.00]

0,90

**IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO VA DE ACORDE A LA INVESTIGACIÓN

LUGAR: Huancavelica 12 de Mayo del 2023.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
Rindó Cedar  
Mg. RONDEL CESAR CARDENAS ARANGO  
FIRMA DEL JUEZ



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : CARDENAS ARANGO RONALD CESAR  
 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE - ADMINISTRACION  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: ESCALA DE VALORACION RENDIMIENTO LABORAL

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los items					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

Coefficiente de validez =  $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$

46

50

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiencia de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1.00]

0.92

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO VA DE ACORDE A LA INVESTIGACIÓN

LUGAR: Huancavelica 12 de MAYO del 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
Mg. RONALD CESAR CARDENAS ARANGO  
FIRMA DEL JUEZ

## Anexo 6: Evidencias

