



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

INFORME DE INVESTIGACIÓN SOBRE:

**“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES”**

Requisito previo para optar por el Título de Psicóloga Clínica

Autora: Paucar Granda Joselyn Gissela

Tutora: Ps. Inf. Mg. Lara Salazar Cristina Mariela

Ambato – Ecuador

Marzo 2022

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor/a del Proyecto de Investigación sobre el tema: “ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES” de Paucar Granda Joselyn Gissela, estudiante de la Carrera de Psicología Clínica, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ambato, marzo 2022

LA TUTOR/A



Firmado electrónicamente por:
**CRISTINA
MARIELA LARA
SALAZAR**

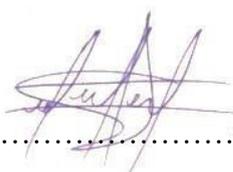
.....
Ps. Inf. Mg. Lara Salazar Cristina Mariela

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación: “ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, marzo 2022

LA AUTORA



.....
Paucar Granda Joselyn Gissela

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimonial de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando los derechos de autora.

Ambato, marzo 2022

LA AUTORA



.....
Paucar Granda Joselyn Gissela

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Informe de Investigación sobre el tema: “ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES” de Paucar Granda Joselyn Gissela, estudiante de la Carrera de Psicología Clínica.

Ambato, marzo 2022

Para constancia firman

.....

PRESIDENTE/A

.....

1er VOCAL

.....

2do VOCAL

AGRADECIMIENTO

A mi amada mamita Elizabeth, quien, como tú para haberme enseñado a luchar día tras día por nuestro futuro, has sabido ser mi ejemplo de que todo se puede lograr con esfuerzo y humildad, te admiro y te amo inmensamente, estamos empezando y logrando mucho juntas.

A mis abuelitos y ángeles en la tierra Jorge y María Dolores, Dios puso a mis guías que con su bendición e inmenso amor me han convertido en la mujer que soy, gracias abuelitos amados por cuidarme y llenarme de amor y bendición siempre

DEDICATORIA

A mi amada madrecita, te dedico este y todos los triunfos que vendrán.

A mis abuelitos amados, les haré orgullosos de mí siempre,

A mi hermana de corazón Liliana, caminaremos juntas hasta donde el destino nos conceda compartir nuestras vidas.

A mi mejor amiga Heidi gracias por motivarme siempre a seguir adelante, que la distancia nunca rompa estos años de amistad.

Gracias a la universidad por los amigos y hermanos que encontré, Dani, Jenni, Taty, Coral, Roxy y Gaby, gracias por nunca dejarme caer y estar en mis momentos difíciles.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
MARCO TEÓRICO.....	3
1.1. Antecedentes Investigativos	3
1.1.1. Contextualización.....	3
1.1.2. Estado del Arte.....	4
1.1.3. Marco Teórico.....	11
1.1.4. Objetivos	24
CAPÍTULO II	26
METODOLOGÍA	26
2.1 Materiales.....	26
2.2 Métodos.....	27
CAPÍTULO III.....	29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
3.1 Análisis y discusión de los resultados.....	29
3.2. Verificación de Hipótesis.....	47
CAPÍTULO IV.....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	48
4.1 Conclusiones	48
4.2 Recomendaciones.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	50

ANEXOS..... 58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prueba de normalidad	29
Tabla 2: Cálculo de correlación Spearman	29
Tabla 3: Rango Total Maslach	31
Tabla 4: Rango de agotamiento.....	32
Tabla 5: Rango de despersonalización.....	34
Tabla 6: Rango realización personal.....	35
Tabla 7: Rango total desempeño	36
Tabla 8: Rango orientación resultados.....	37
Tabla 9: Rango calidad.....	38
Tabla 10: Rango Relaciones Interpersonales	40
Tabla 11: Rango iniciativa	41
Tabla 12: Rango trabajo equipo.....	42
Tabla 13: Rango organización	44
Tabla 14: Descriptivos del Test de Desempeño	45
Tabla 15: Estadístico ANOVA.....	45
Tabla 16: Rango promedio por área de trabajo del test de Maslach	46
Tabla 17: Prueba de Kruskai Wallis.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Rango Total Maslach.....	32
Figura 2: Rango de agotamiento	33
Figura 3: Rango de despersonalización	34
Figura 4: Rango realización	35
Figura 5: Rango total desempeño.....	36
Figura 6: Rango orientación resultados	38
Figura 7: Rango calidad	39
Figura 8: Rango relaciones interpersonales	40
Figura 9: Rango iniciativa.....	42
Figura 10: Rango trabajo equipo.....	43
Figura 11: Rango organización	44

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. ¿Cómo medir el estrés laboral?	19
---	----

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

**“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES”**

Autora: Paucar Granda Joselyn Gissela

Tutora: Ps. Inf. Mg. Lara Salazar Cristina Mariela

Fecha: marzo, 2022

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa Curtiduría Tungurahua de la ciudad de Ambato. Se planteó, una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo bibliográfico, de diseño descriptivo y correlacional que permitieron obtener los datos necesarios para el desarrollo del estudio, para ello se trabajó con una población de 82 hombres y 8 mujeres sumando un total 90 colaboradores tanto administrativos como operativos. Se aplicaron los siguientes instrumentos para la recolección de información, el test de Evaluación del Desempeño Laboral del Personal de la Universidad Autónoma De Chihuahua y el test MBI (Inventario De Burnout De Maslach). Para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS, el cual, permitió generar datos estadísticos válidos para calcular el coeficiente de correlación de la prueba Rho de Spearman, misma que permitió verificar la correspondencia entre las variables, cuyo resultado demostró que si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, resaltando que, la dimensión de despersonalización tiene mayor relación con las dimensiones: relaciones interpersonales, trabajo en equipo y organización, presentando una correlación estadísticamente significativa ($p < 0,05$).

PALABRAS CLAVE: ESTRÉS LABORAL, DESEMPEÑO, TRABAJADORES, CURTIDURÍA.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

“WORK STRESS AND ITS RELATION TO WORKER PERFORMANCE”

Author: Paucar Granda Joselyn Gissela

Tutor: Ps. Inf. Mg. Lara Salazar Cristina Mariela

Date: March, 2022

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between work stress and the performance of the workers of the Curtiduría Tungurahua company in the city of Ambato. This research is important, because, currently, work stress occurs at high inappropriate levels caused by psychosocial factors that influence the performance of employees. An investigation of a quantitative approach, of a bibliographical type, of a descriptive and correlational design that allowed obtaining the necessary skills for the development of the study, was proposed, for which a population of 82 men and 8 women was worked with, adding a total of 90 collaborators, both administrative as operational. Instruments were applied for the collection of information, which were the Work Performance Evaluation test of the Staff of the Autonomous University of Chihuahua and the MBI test (Maslach Burnout Inventory). For the data analysis, the SPSS statistical program was used, which allowed the generation of valid statistical data to calculate the correlation coefficient of the Spearman's Rho test, which allowed verifying the correspondence between the variables, whose result showed that if there is a relationship between work stress and employee performance, highlighting that the depersonalization dimension is more closely related to the dimensions: interpersonal relationships, teamwork and organization, presenting a statistically significant correlation ($p < 0.05$).

KEY WORDS: WORK STRESS, PERFORMANCE, WORKERS, TANGERING.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral puede provenir de un sentido general de vulnerabilidad ante la probabilidad de permanecer o mantener nuestro puesto de trabajo, tener que negociar un aumento de sueldo, mantener sobrecarga laboral, experimentar un conflicto de rol en el puesto de trabajo, etcétera (Coduti, Gattás, Sarmiento, & Schmid, 2013).

Tiempo atrás algunos gerentes e investigadores de las organizaciones han empezado a prestar atención a las enfermedades laborales que progresivamente tienen un mayor auge en los distintos trabajos por el efecto de éstas en la salud del hombre (Bishop, 2018).

Implementar nuevas tecnologías a los puestos de trabajo, los cambios en los horarios laborales, el incremento de las exigencias de resultados, y otras numerosas situaciones que han surgido en los últimos años, pueden estar provocando la aparición de nuevas afecciones a la salud de los trabajadores y profesionales (Caro, 2007).

Para muchas personas, ir a trabajar se vuelve una pesadilla: son víctimas del hostigamiento laboral, acoso psicológico, desgaste personal, entre otros. El estrés relacionado con el trabajo es un síntoma de un problema de la organización, no una debilidad individual (Coduti, Gattás, Sarmiento, & Schmid, 2013).

Las posibles fuentes de estrés datan desde el clima laboral en el trabajo hasta las interrelaciones con los demás compañeros, donde se resaltan las características personales de cada individuo para determinar o no el impacto que pueda causar su vida (Fernández, 2012).

Se pretende probar que la falta de preparación y conocimiento de los administradores en recursos humanos tiene como consecuencias prácticas de gestión ineficientes debido a que en el entorno laboral es importante aplicar medidas de prevención a las problemáticas que puedan presentar los colaboradores (Coduti, Gattás, Sarmiento, & Schmid, 2013).

El estrés laboral, actualmente, se ha convertido en factor frecuente en los trabajadores, principalmente, porque las clases de trabajo son cambiantes en las últimas épocas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional. Se precisa que el esfuerzo mental es más intenso, que tradicionalmente la fuerza muscular (Izquierdo, 2019).

En tal sentido, el objetivo principal del estudio es determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Curtiduría Tungurahua S.A. Para ello, los constructos fueron medidos mediante la aplicación de dos reactivos: el primero es el de Maslach Burnout Inventory (MBI) mismo que está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, por medio de este test se medirá la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Y el segundo pretende medir el grado en que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan en el día a día del empleado, formada por una serie de preguntas para conocer detalles del nivel de compromiso y satisfacción de tus empleados, también es utilizada para valorar la motivación, rendimiento y el nivel de competencia de los miembros de tu organización; indicando así que los dos instrumentos son aptos para la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Investigativos

1.1.1. Contextualización

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), dentro de su informe de la salud mental de las y los trabajadores de instituciones públicas y privadas a nivel mundial revelan que el 75% de ellos han presentado niveles de estrés laboral altos, seguidos del 15% con niveles bajos, esto se podría explicar a partir de la permanencia en sus ámbitos de trabajo durante tiempos prolongados, además podría asociarse a la falta de implementos necesarios dentro de sus instituciones que permitan un desarrollo laboral óptimo, en este sentido se sugiere organizar actividades de descarga laboral con una frecuencia semestral.

En América Latina los estudios sobre el estrés laboral han sido pocos en relación a la realidad, un estudio realizado en Chile s identifico que los trabajadores asalariados son los que más se exponen a factores estresantes laborales y con mayor probabilidad de padecer sintomatología mental, como la depresión. Una de las consecuencias más comunes del estrés, es el síndrome de burnout, que en muchos estudios han sido mostrado como una consecuencia del alto estrés laboral (Mejia, y otros, 2020).

Es así que, los trabajadores que realizan actividades en el área de salud tienden a padecer un alto nivel de estrés debido a factores emocionales, sumado a las condiciones desfavorables del ámbito laboral. Es importante tener en consideración estos aspectos que repercuten de forma negativa en cuanto la producción laboral (Mejia, y otros, 2020).

En Ecuador, acorde un estudio realizado para conocer el estado actual del estrés en el personal e identificar los principales métodos de evaluación entre las distintas áreas, se determinó como objetivo es conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores específicamente en un empresa estatal, del cual, se obtuvo resultado que el estrés laboral por altos niveles inadecuados de factores psicosociales si influyen en el desempeño, afectando de forma negativa a la productividad del trabajador, y la asociación se ha comparado tanto en colaboradores públicos como empleados de empresa privadas (Guzmán, 2017). “En Ecuador, el 56% de trabajadores desarrollan sus actividades de manera óptima por el estable clima laboral que repercute en la productividad” (Grijalva, Guamán, & Castro, 2019, p. 23).

El estrés laboral es un problema socio-productivo que ha sido muy notorio en la Provincia de Tungurahua, la mayoría de las personas padecen de enfermedades causadas o agravadas por el estrés. Estos trastornos afectan al sistema nervioso autónomo.

En la ciudad de Ambato, se observa la existencia del problema en estudio, pues la sociedad permanece en constante evolución, y debido a esos cambios acelerados la gente se estrese con facilidad (Universidad Estatal de Bolívar, 2019). Como consecuencia esta dificultad también se presenta en la empresa Curtiduría Tungurahua S.A., razón por la cual los directivos están conscientes que, a los trabajadores se les debería tratar como parte relevante de la organización para que se sientan más comprometidos y parte integral de la empresa. En tal sentido, se ha tomado en cuenta esta problemática para dar solución al problema encontrado por medio de estrategias para afrontar el estrés.

1.1.2. Estado del Arte

Patlán (2019) en su estudio analizó la importancia del estrés laboral por medio de evaluaciones e investigaciones de bases de datos bibliográficas con acceso restringido como Ebsco, Proquest y Science Direct; y de acceso abierto de bases de Redalyc, Dialnet y Scielo. Los resultados permiten inferir que, a fin de medir,

diagnosticar y evaluar el estrés laboral, el profesional de la salud ocupacional debe contar con bases teóricas y metodológicas de las perspectivas del estrés laboral y los enfoques para medirlo y con base a ello determinar acciones a seguir.

Por su parte, Suárez et al. (2020) realizó una investigación a los colaboradores del Centro de Salud Adán Barillas Huete del municipio de Juigalpa, departamento de Chontales, Nicaragua; con el propósito de determinar el estrés laboral y su relación con las condiciones laborales y para ello, se aplicó una entrevista y encuesta a los colaboradores, obteniendo como resultado que, el 55% siempre han experimentado estrés y los síntomas del estrés en un 95% son de índole fisiológica, conjuntamente con las condiciones labores como la iluminación y el ruido. Por su parte, los resultados de la prueba chi cuadrado de Pearson ($> 0,05$) afirmaron que, las condiciones laborales no influyen en el estrés laboral.

Londoño (2019) en su investigación realizada sobre las características del estrés laboral según datos sociodemográficos en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista empleó un diseño de investigación cuantitativa, descriptiva y transversal no experimental; aplicando el instrumento JSS Inventario de Estrés Laboral que permitió recolectar información meritoria. En tal sentido, los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de estrés laboral se determinaron que, la escala de intensidad si tiene una mayor puntuación con factor presión del trabajo ($M=28.14$) en comparación con los demás factores.

Por otra parte, Ramírez (2018) realizó una investigación sobre el estrés de operadoras telefónicas en México, la cual, asevera que, la medición para comprender el comportamiento de los trabajadores se enfatiza en los contextos culturales laborales específicos, y la expresión diferencial. Se identificaron factores internos y externos como el agotamiento o el exceso de recursos del individuo que se encaminan a tener un elevado estrés laboral y se expresa como una respuesta neurohormonal.

En la investigación realizada por Mejía et al. (2019) se analizan los factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica bajo un observacional multicéntrica, se usó una escala validada para la medición del estrés

(Alpha de Cronbach=0,73). Los resultados muestran que el país con un mayor nivel de estrés es Venezuela (63%). En el análisis multivariado, estuvo asociado a una mayor frecuencia de estrés el sexo femenino; usando como comparación al país de Venezuela, todos los otros países tuvieron una menor frecuencia de estrés: Perú ($p<0,001$), Colombia ($p<0,001$), Ecuador ($p=0,016$), Honduras ($p<0,001$) y Panamá ($p=0,001$).

Álvarez y Espinoza (2018) analizan el nivel de estrés laboral que tienen los trabajadores de una de las zonas mercantiles más antiguas y productivas de la ciudad de Guayaquil. Se utilizó el Cuestionario de Estrés laboral de la OIT/OMS; obteniendo un puntaje de 0.93 según el alfa de Cronbach. Los resultados muestran que estos trabajadores están expuestos a condiciones de trabajo recargadas como la alta cantidad de horas de trabajo, la escasez de días de descanso, el denso clima laboral, el liderazgo enfocado solamente en el resultado, por ende, esta organización posee un alto nivel de estrés laboral.

En su investigación, Ramos et al. (2019) abordan las relaciones existentes entre diferentes fuentes de estrés y mecanismos de afrontamiento, así como se investiga el estrés desde el ángulo colectivo y el individual en instituciones públicas ecuatorianas. A través de un estudio correlacional – explicativo se detecta que el tipo de organización determina las fuentes de estrés y los mecanismos de afrontamiento; así como se identifican relaciones muy estrechas entre las variables. La variable principal se encuentra relacionada negativamente con los factores intrínsecos del trabajo (-0.102), interface casa/trabajo (-0.088), y el rol de gerencia (-0.076), variables que son negativas al estrés, pero implican una relación inversa.

Aristizábal (2018) infiere en que existe una relación inversamente proporcional del perfil del estrés laboral con las dimensiones de *engagement* en una muestra de trabajadores de empresas manufacturas Dosquebradas (Colombia). Para esto, se efectuó un estudio no experimental con una muestra de 238 trabajadores a los cuales se aplicó, el cuestionario para la Evaluación del Estrés y el Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9). Los resultados muestran que a mayor nivel de estrés laboral menor *engagement*., pues, se determinó los coeficientes de correlación de Pearson que

permitieron evidenciar una relación inversamente del estrés laboral con las dimensiones del engagement: Vigor, dedicación y absorción.

El estudio realizado por Zuñiga (2019) brinda una visión general de la problemática que asecha a las organizaciones hoy en día a través de una revisión sistémica a la literatura existente. Los resultados de la revisión literaria y bibliográfica apuntan que, el estrés laboral no solo afecta la salud de los trabajadores, sino también afecta directamente a la empresa, identificando de esta manera que, el trabajador baja su productividad, su desempeño laboral y le cuesta relacionarse con los demás, a su vez esto genera mayor ausentismo laboral, descansos médicos, necesidad de reemplazo; en si son muchas las razones que hacen necesario su tratamiento oportuno.

Por su parte, Carreón et al. (2020), plantean una estructura de estrés laboral como efecto de la dinámica grupal e interpersonal entre los empleados de un hospital público. Los resultados muestran que la estructura es bidimensional y que los factores determinantes del estrés laboral son: el primer factor referido al agotamiento (27%), la despersonalización laboral (7%) y la frustración personal (5%). Así también, bajo una estructura estresante podría subyacer una estructura de felicidad individual y dinámica grupal.

Acorde a la investigación de Rivero (2019) realizada en el Hospital Comandante Manuel Fajardo, Cuba y, por medio de una revisión literaria se determinó que, el desempeño laboral esta conjugado con las nuevas tecnologías para el desarrollo del capital humano. En este sentido, se toman como una ventaja aplicar herramientas que integrarán la gestión del desempeño en el trabajo diario y a su vez determinar la evaluación del mismo, pues, al definir la valoración del desempeño con base al uso de una gran cantidad de datos se podría definir y encontrar posibles problemas en la labor de los colaboradores, y, por consiguiente, el hospital podría tomar decisiones para solventar la problemática de desempeño laboral encontrada.

Por su parte, el estudio de Matabanchoy y otros (2019) realizado por medio de una revisión literaria encamarada en 55 artículos publicados en bases de datos Redalyc,

SciELO, ScienceDirect y Dialnet, especifica que los procesos de gestión de talento humano están comprometidos con la organización, con el fin de lograr de los objetivos corporativos; y satisfacer la labor de los colaboradores. En este artículo permitió ampliar la temática del desempeño laboral y del cual se obtuvo como resultado, que, una evaluación de desempeño forma una base para la toma de decisiones administrativas, mismas que están relacionadas a la promoción de los trabajadores, recompensas, como también la identificación de necesidades, retroalimentación del desempeño y desarrollo personal.

El estudio realizado por Guartán et. al. (2019) en empresas del cantón Machala, se apunta a determinar varios métodos de evaluación, que puede ser sistematizada, por un software, o a través de la experiencia, siendo esta última, un método muy común. En este estudio se validó una herramienta integral para conseguir información y del cual, se obtuvo como resultado, que, el 65.9% de las empresas cuentan con un método para evaluar el desempeño laboral que está orientado a la medición del cumplimiento de metas, por otra lado, el 34.1% de las empresas no cuentan con un método de evaluación, sin embargo, se verifica que, la ejecución de la evaluación permite alcanzar resultados colectivos, y aumentar el nivel de productividad individual y colectivo.

En la investigación desarrollada por Bautista et. al. (2020) basada en una revisión de información sobre la variable desempeño laboral, se realizó revisiones en varias fuentes científicas, como Redalyc, Google Scholar, Scielo, Dialnet, libros, etc. Con dicha información se determinó que, el desempeño laboral se encamina a describir todas las acciones y conductas que ejecutan los trabajadores para alcanzar los objetivos propuestos por la organización. En este estudio, se hace énfasis a determinar el modelo de Campbell para medir el desempeño de manera integral y con los resultados formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos. Las definiciones teóricas conllevan a concluir que, el desempeño laboral es un sistema de desarrollo para la efectividad y éxito de las organizaciones, contribuyendo también a la organización a obtener beneficios para los trabajadores y la misma organización.

Según la investigación de Cieza y otros (2021) sobre el desempeño laboral de los trabajadores municipales, se aplicó una metodología basada en un diseño bibliográfico con investigación documental, los resultados se basaron en definir la importancia de la gestión y desempeño laboral de los trabajadores municipales, encontrando que muchos de los trabajadores no se sienten motivados, razón por la cual, el desempeño laboral no es acorde a las políticas de las organizaciones, y llegan a concluir que a pesar de poseer una gestión apropiada de los recursos humanos, las organizaciones no encuentran un buen desempeño de los trabajadores y como consecuencia el servicio brindado se ve afectados, razón por la cual, es necesario analizar los factores representativos como las habilidades, capacidades, productividad, motivación de todos los colaboradores.

Por otra parte, Marín y Delgado (2020) investigaron sobre el desempeño de los colaboradores para mejorar la gestión Municipal, se planteó como objetivo identificar las características del desempeño laboral para mejorar la gestión en las organizaciones, para ello, la investigación fue cualitativa con diseño de revisión sistemática literaria, relacionada a los análisis de 10 artículos científicos relacionados a las variables de estudio y de diferentes países de Latinoamérica. Se encontró que, los gestores de talento humano generan cambios, al deben de implementar planes de capacitación y desarrollo de competencias en sus trabajadores, contribuyendo a mejorar o reducir la tensión en el clima organizacional, a su vez, se determinó que, es importante reducir la incertidumbre, para mejorar la participación de los equipos.

En la investigación Amasifuen et. al. (2021) sobre el desempeño laboral y los diversos factores como la efectividad, adaptabilidad al trabajo, comunicación, relaciones interpersonales, gestión administrativa, rendimiento laboral, se realizó una revisión sistemática bibliográfica de 27 artículos de revistas publicadas en ScieLO, EBSCO, ScienceDirect, ProQuest, Latindex, REDIB, Redalyc, CLASE, DOAJ, ROAD y Dialnet, del cual, se obtuvo como resultado, que el desempeño en los colaboradores se asocia a los factores de éxito, ética, eficacia y eficiencia que conlleva a tomar decisiones acertadas y se llegó a estos resultados, porque, la mayoría de empresas utilizan medición del DL como análisis enérgico para medir el nivel de desempeño.

Manjarrez et. al. (2020) en su investigación realizada a los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, aplicaron una metodología cuantitativa, por lo cual se evaluó a 38 empleados que trabajaban en 8 establecimientos hoteleros en Quevedo. A los resultados obtenidos, el 37% de los colaboradores se acogen al sistema de reconocimiento moral y material, y el 18% se sienten escuchados, por otra parte, en cuanto a las condiciones laborales que brindan los hoteles, el 61% es bueno, pues, se ofrece alimentación, vestuario, herramientas de trabajo y condiciones ambientales, no obstante, se verificó que la mayor parte, son conformistas y trabajan de forma individual, lo que perjudica de forma evidente a la productividad de la organización.

En el estudio realizado por Chamba et. al. (2021) sobre las TICs en el desempeño laboral de empleados en las pymes de Machala se definió la influencia de las variables, es decir, la influencia de la tecnología en el desempeño de los empleados para ello, se empleó un estudio descriptivo – correlacional, que permitió relacionar las variables; se contó con la participación de 150 pymes a las cuales se les aplicó una encuesta modelo Servqual para obtener datos importantes. Acorde a los resultados obtenidos se verificó que, las herramientas tecnológicas y desempeño laboral son variables influyentes una de la otra, pues, se determinó una calificación de 2.09 en el rango de ponderación, interpretado se esta manera que, la implementación de TICs influye en el desempeño laboral, ayudando además a obtener una productividad eficiente en las empresas.

En la investigación de Grijalva et. al. (2019) realizado sobre el desempeño laboral como vector ocupacional en la empresa Buon Giorno, se realizó un análisis ocupacional de las tareas y procesos de trabajo de los colaboradores, motivo por el cual, empleó una modalidad de investigación no experimental de carácter transversal aplicando el cuestionario conforme al método Dacum. Los resultados obtenidos reflejaron que, la correlación superior a 0,5 indica que existe relación directa entre el buen trato de los jefes y la capacidad de seguir procedimientos dentro del trabajo: $r=0,692$ y p -valor 0.000; concluyendo que, el desempeño laboral varía según las necesidades de los trabajadores y de la empresa, enfocándose a la realidad de cada empresa.

1.1.3. Marco Teórico

1.1.3.1. Estrés Laboral

La palabra estrés tiene una connotación diferente para cada autor, depende de ello como lo maneja de diferente manera. El estrés hace referencia al conjunto de reacciones que sufre el organismo o una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda, exigencia, estímulo o abuso (Pieró, 1993).

La palabra estrés, en la realidad no es un vocablo hispano, aunque muchos autores lo escriben en sus obras un americanismo: Stress (Grodén, 1989).

Todos los autores consideran de diferente forma al estrés, pero lo denominan de muchas maneras, entre las más comunes están: angustia, tensión, presión. Comúnmente el ESTRÉS es confundido por la ansiedad, sin embargo, hay quien dicen que la ansiedad y tensión son resultados del estrés (Ellis, 2016).

El estrés laboral, según Coduti, y otros (2013) indican que es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. El término estrés hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo, según la psicología, la denomina como el conjunto de síntomas psicofisiológicos como: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras.

El estrés está relacionado al ambiente en donde se desenvuelve el individuo y este ambiente no se refiere a todo lo físico, también hace referencia ambiente laboral, psicológico, o familiar que está sometido el individuo (Peiró & Salvador, 1993).

A pesar de existir diversas conceptualizaciones del estrés, esta se limita a un conjunto de estímulos, respuestas, o las centradas en el concepto estímulo-respuesta (Peiró J. M., 1992).

- Definición basada en los estímulos: Una de las definiciones dentro de este grupo podría ser: ESTRÉS es la fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual tensión (Delgado, 1997).
- Definición basada en la respuesta: Una de ella sería: estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante el estresor ambiental, en la cual el estresor puede consistir en un evento externo o en una situación, ambos potencialmente dañinos (Fundación para la prevención de riesgos laborales, 2020).
- Definición basada en el concepto estímulo-respuesta: En realidad esta constituye una combinación de las dos clases anteriores (Concepto, 2021).
- Una definición funcional: El estrés es una respuesta adaptativa, medida por las características y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externos de demandas físicas y/o psicológicas (Fernández, 2012).

Se concluye, que el estrés puede disminuir la capacidad de acción si no lo controla.

1.1.3.2. Teoría del Estrés Laboral

Selye (1974) fue un profesor e investigador, considerado el “padre del estrés”, que lo definió como “la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga”. Por otro lado, en los años 40 también definió el Síndrome General de Adaptación (SGA), entendiendo el estrés como una respuesta inespecífica y global del organismo.

Ellis (2016) establece su teoría del estrés, según la cual esta respuesta es una respuesta biológica, igual en todos los organismos y estereotipada. Además, es una serie de secreciones hormonales, que se desatan en una situación estresante. Dichas reacciones son somáticas, funcionales y orgánicas.

Siguiendo la Teoría del estrés de Selye, el organismo de un individuo no se puede adaptar al medio cuando ya se presencia el estrés, pues, las respuestas son demasiado intensas y la adaptación es difícil (Infantilprl, 2021).

1.1.3.3. Concepto del Estrés Laboral

Por su parte, Gorbachev (2014) define al estrés como un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido.

Ivancevich y Matteson (2019), señalan al estrés como una respuesta de adaptación, mediatizada por las características y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona. En esta definición se sintetizan tres dimensiones interrelacionadas: 1) demandas ambientales, 2) una respuesta de adaptación influida por 3) diferencias individuales.

Selye (1974), determina tres aspectos importantes del estrés: 1) el estrés no es una tensión nerviosa, 2) el estrés puede ser positiva, y 3) la inexistencia del estrés puede ser un equivalente a la muerte.

Por otra parte, Bishop (2018), señala al estrés como un proceso que tiene diferentes etapas. La primera etapa es la alarma, en la cual el individuo se sienten agotamiento, por su parte, en esta misma, etapa las personas se enfrentan a un estímulo tensor causante de estrés. La etapa de resistencia que es un tensor de forma directa y se puede conseguir mayor productividad o creatividad.

Para Gordon (1977), las reacciones fisiológicas y psicológicas ante la situación estresante pueden minar la satisfacción, la creatividad y la productividad de una persona. Por último, Lee & Ashforth (1999), indican que el agotamiento produce una

serie de consecuencias de orden físico, emocional, interpersonal, de actitud y conductual. El agotamiento emocional va ligado de situaciones asociadas a la intención de abandonar la organización en la que trabajan.

Siendo el estrés una situación inevitable, las empresas deberían adoptar políticas preventivas para reducir el efecto de los agentes estresantes que actúan sobre el personal.

1.1.3.4. Síndrome de Burnout (desde el creador del test)

Se conoce como síndrome de Burnout a un conjunto de síntomas relacionadas al estrés laboral. Se determina una aparición de cansancio mental y físico en el trabajador presenciando un nivel bajo de desempeño laboral (Question Pro, 2021).

El síndrome Burnout está muy relacionado con el estrés y el agotamiento. Es así que, el estrés se presenta en diversas formas, pero muchas veces puedes estar oculto (Meichebaum, 1987).

Todas las personas alguna vez en la vida se sienten estresados porque ya llega la fecha de entrega de un reporte y no lo tenemos, o porque no nos alcanza el tiempo para hacer todo lo que planeamos o te sientes agotado y sin ganas de hacer nada (Peiró J. M., 1992).

El estrés puede percibirse ante la falta de concentración. Al estar estresado te sientes agotada física, emocional y mentalmente, o con la sensación de que no puedes satisfacer lo que se te pide en tu empleo (Peiró R. , 2021).

Si tienes empleados a tu cargo, es importante detectar los síntomas que pueden llevar a tus empleados a tener esta clase de padecimiento, también conocido como síndrome del quemado o fundido (Selye, 1974).

1.1.3.4.1. Subescala de agotamiento emocional

Es importante mencionar que, la subescala de agotamiento emocional (AE) está conformada por 9 ítems que describen los sentimientos por el trabajo (Maslach, 2017).

1.1.3.4.2. Subescala de despersonalización

La subescala de despersonalización ("despersonalización") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención (Manzilla, 2009).

1.1.3.4.3. Subescala de Realización Personal

En la subescala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (RP) se compone de 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización hacia los demás (Caro, 2007).

1.1.3.5. Tipos de estrés laboral

Estrés laboral episódico

Es el estrés que aparece de manera puntual, con una causa clara. Cuando esta causa desaparece, también lo hace el estrés. Los efectos de este estrés laboral son moderados y suelen desaparecer cuando desaparece el estrés (Grodén, 1989).

Estrés laboral crónico

El estrés laboral crónico es peligroso, que puede afectar por mucho tiempo y que a su vez tiene efectos acumulativos, causando una exposición prolongada de factores, que encaminan al estrés dentro del entorno laboral.

Las consecuencias de este tipo de estrés laboral son físicas y mentales, y pueden ser graves a medio o largo plazo (Meichebaum, 1987).

Es importante recibir ayuda especializada. Cuando diversos empleados sufren estrés laboral se deben tomar medidas, para lo cual es básica una prevención laboral que proporcione técnicas de manejo del estrés (Martínez, Piqueras, & Inglés, 2011).

Estrés o estrés positivo

Este tipo de estrés genera un reto laboral, por lo que, se debe mantener como algo positivo. Un coach laboral puede ayudarte a conservar la actitud que te mantendrá en un estrés positivo (Lee & Ashforth, 1999).

Distrés o estrés negativo

Se da cuando la situación te supera. Sus efectos pueden ser muy negativos, ya que no termina al terminar la jornada laboral y se traslada a la vida personal (Universia, 2020).

Existen diversos tipos de distrés, algunos más graves que otros. Hay otros tipos de estrés, relacionados con cargas de trabajo, que tienen efectos físicos, pero son de recuperación más fácil (Izquierdo, 2019).

1.1.3.6. Mecanismos del estrés laboral

Los mecanismos de afrontamiento al estrés laboral se basan en esfuerzos cognitivos y conductuales que es determinado por cada individuo. Pueden estar orientados a la acción, enfocados en la solución del problema a través de un plan de acción que permita gestionar la fuente de estrés o, pueden estar orientados a la regulación mental (Martínez, Piqueras, & Inglés, 2011).

Las medidas de afrontamiento destacadas por el Brief COPE, (Moran, Landero, & González, 2010), pueden incluir:

- Afrontamiento Activo (AFRONT),
- Planificación (PLAN),
- Apoyo Instrumental (APOY INS),

- Uso de apoyo emocional (APOY EMO),
- Auto-distracción (AUTO DIS),
- Desahogo,
- Desconexión conductual,
- Reinterpretación positiva (REIN POS),
- Negación (NEG), Aceptación (ACEP),
- Religión (REL),
- Uso de sustancias (SUST),
- Humor (HUM),
- Expresión de sentimientos (EXP),
- Desinversión de comportamiento (DESIN) y
- Auto-inculpación (AUTO INC).

1.1.3.7. Estresores dentro del trabajo

Según Infantilprl (2021) determina que los individuos en el entorno laboral cumplen con todo tipo de exigencias y características del trabajo y con ello, la empresa desencadena acciones de estrés laboral. Los principales estresores laborales son:

- Sobrecarga de trabajo: Se produce cuando el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea está muy por encima de la capacidad del trabajador/a para realizarla. El trabajador/a se siente desbordado por la gran cantidad de trabajo que tiene.
- Infra carga de trabajo: Se produce cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del nivel necesario para mantener un mínimo grado de activación e interés en el trabajador/a. Esta circunstancia mina la autoestima personal de los trabajadores y genera sensación de pérdida de tiempo.
- Infratilización de habilidades: Ocurre cuando las actividades de las tareas a realizar son muy inferiores a la capacidad profesional del trabajador/a. Genera sensación de infravaloración profesional.

- Repetitividad: Aparece cuando no existe una gran variedad de tareas a realizar y éstas son monótonas y/o rutinarias.
- Ritmo de trabajo excesivo: Se da si el tiempo de realización del trabajo está fuertemente condicionado por los requerimientos de la máquina o actividad laboral.
- Horario de trabajo inadecuado: La duración de la jornada laboral estructura en gran medida la forma de vida de la población activa y, evidentemente, es fuente de estrés cuando ésta es inadecuada.

1.1.3.8. Consecuencias del estrés laboral

Para el (Observatorio de riesgos psicosociales, 2021) el estrés laboral crónico puede provocar, entre otras patologías:

- Desgaste y agotamiento emocional (fatiga crónica),
- Depresión,
- Ansiedad,
- Insomnio,
- Sentimientos de inseguridad,
- Enfermedades del aparato digestivo,
- Enfermedades cutáneas y problemas cardíacos,
- Abuso de alcohol o sustancias,
- Despersonalización (actitudes negativas hacia la empresa y el trabajo, por ejemplo, irritabilidad o pérdida de motivación),
- Falta de realización personal y profesional (efecto negativo en la autoestima personal, expectativas frustradas y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y conductual).

1.1.3.9. Niveles de estrés laboral

La medición del estrés laboral se ejecuta por medio de un diagnóstico. Este diagnóstico consiste en la identificación y la descripción de la presencia de estrés en

el trabajo, bajo la consideración de sus características principales, de acuerdo con un modelo teórico o un abordaje del estrés laboral. La evaluación permite medir el estrés laboral en una organización por medio de la obtención de una muestra (Patlán, 2019).

La medición del estrés laboral se requiere de una perspectiva de abordaje y estudio del estrés laboral (estrés como estímulo, respuesta, transacción e interacción) y de un enfoque para medirlo (personalizado, compuesto y global o integrador, tal como es muestra en la ilustración 2 y se explica a continuación) (Patlán, 2019).

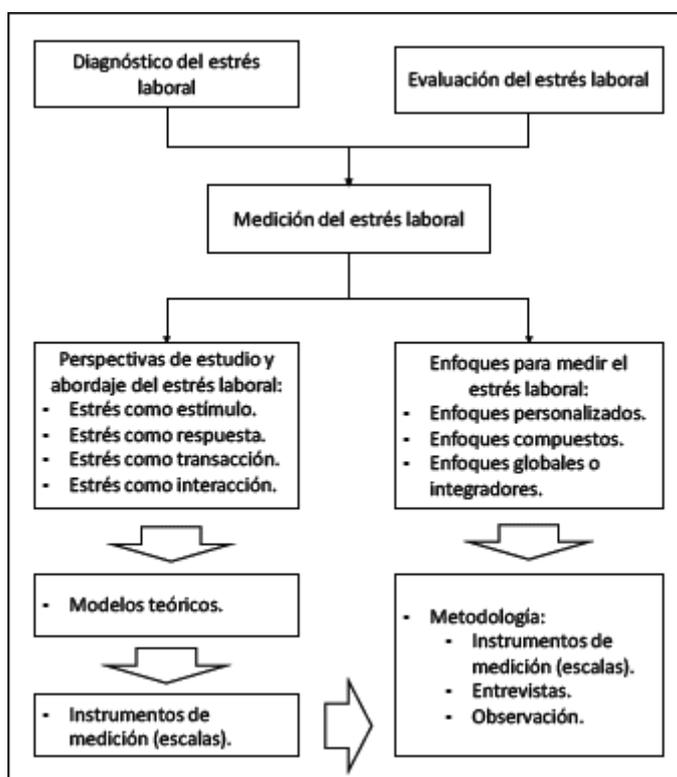


Ilustración 1. ¿Cómo medir el estrés laboral?
Fuente: Patlán (2019)

Tienen una naturaleza interdisciplinaria el estrés laboral que puede identificarse bajo cuatro perspectivas: médica, clínica, psicología organizacional y psicología en la ingeniería. Así, desde la perspectiva médica, el estrés laboral está enfocado en la contribución que tiene el estrés en la salud y la enfermedad de los trabajadores; en la perspectiva clínica, el estrés laboral se enfoca en los procesos cognitivos y los procesos mediante los cuales el trabajador percibe el ambiente de trabajo y decide si es estresante (también bajo este enfoque las fuentes del estrés surgen de la interacción con otros factores, particularmente de tipo social); finalmente, la

perspectiva de la psicología en la ingeniería enfoca el estrés laboral en fuentes del estrés que son originados en el ambiente físico de trabajo (Bizneoblog, 2021).

1.1.3.10. Desempeño de los trabajadores

Cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización (Bizneoblog, 2021).

Los desencadenantes del estrés, se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado –y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa. Ya no solo porque un mal desempeño puede perjudicar a la empresa, sino porque uno bueno es capaz de aumentar la motivación y acercarnos a nuestro objetivo final (Peiró R. , 2021).

La mayoría de veces, cabe comentar que los resultados no lo son todo, sino que hay que tener en cuenta que estos solo son la consecuencia parcial de un desempeño laboral. De hecho, inciden otros muchos factores. Por ejemplo, aunque un comercial haga bien su trabajo es más que probable que sus ventas caigan fruto de una crisis económica general (Patlán, 2019).

1.1.3.11. Factores psicosociales en el trabajo

Los factores psicosociales son condiciones determinantes en la situación laboral, tanto como factores de trabajo como de salud (física, psíquica o social). Así, también, se determina por factores conductuales y las actitudes en el desarrollo del trabajo (Fundación para la prevención de riesgos laborales, 2020).

Los factores psicosociales se encuentran presentes en cualquier situación laboral pues se encuentra estrechamente vinculada con la organización, el área de trabajo y actividades a realizar y la capacidad para desenvolverse en trabajo (Delgado, 1997).

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud del trabajador se derivan de diversas situaciones y/o condiciones psicosociales adversas como:

- Estrés.
- Carga mental.
- Fatiga mental.
- Insatisfacción laboral.
- Problemas de relación.
- Desmotivación laboral, etc.

Es importante aclarar que no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones, pues, cada trabajador tiene personalidad diferente. Por su parte, las características personales juegan un papel importante en la nueva generación (Grodén, 1989).

1.1.3.11.1. Orientación de resultados

La competencia a tratar es común a todas las competencias conocidas, es decir, se trata de una competencia organizacional que todo el personal de la empresa debe tener y que todo subsistema de “gestión de recursos humanos” debe contemplar (Aicad, 2021).

1.1.3.11.2. Calidad

La calidad es un atributo importante en las ventas a la hora de aplicarlo a un servicio, producto, o marca (Peiró R. , 2021).

Existen varias conceptualizaciones de calidad determinadas en las marcas que se determinan en los productos, o servicios, generando gran aceptación entre todo el entorno, cumpliendo las expectativas para obtener beneficios y gratificaciones sobre la utilización de algún servicio (Peiró R. , 2021).

1.1.3.11.3. Relaciones Interpersonales

Cuando hablamos de relaciones interpersonales, nos referimos al modo de vincularse que existe entre dos o más personas, basándose en emociones, sentimientos, intereses, actividades sociales, etc., (Concepto, 2021).

Las relaciones interpersonales pueden ser muy diversas y complejas, y algunas puede que incluso no tengan un nombre (Concepto, 2021), entras cuales se destacan:

- **Relaciones íntimas o afectivas.** Aquellas que persiguen una conexión profunda con otros individuos, y que básicamente comprenden los distintos grados del afecto. Tal es el caso del amor y la amistad, por ejemplo (Bishop, 2018).
- **Relaciones superficiales.** Son vínculos pasajeros, que poco se concentran en la vida emocional del individuo (Delgado, 1997).
- **Relaciones circunstanciales.** Aborda aspectos íntimos y superficiales, que involucran a personas con las que más se comparte a menudo (Bizneoblog, 2021).
- **Relaciones de rivalidad.** Se asemeja a la existente enemistad, la competencia o de emociones más profundas, como el odio, frente a los rivales y/o enemigos (Grodén, 1989).
- **Relaciones familiares.** Se vincula al árbol familiar, es decir, existe un vínculo consanguíneo (Fernández, 2012).

1.1.3.11.4. Iniciativa

La iniciativa se determina por comenzar un proyecto, dar una idea o buscar soluciones a alguna problemática. Es así que, se generan varias oportunidades en la cual los individuos pueden aprovechar y tomar decisiones propias (Concepto, 2021).

1.1.3.11.5. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo surge de la necesidad trabajar con un grupo de personas que cooperen entre sí, utilizan sus habilidades individuales y grupales (Question Pro, 2021). Es así que, el trabajo en equipo se guía del sentido de lealtad, seguridad y autoestima dentro y fuera del equipo.

1.1.3.11.6. Organización

Una organización es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular (Delgado, 1997).

El querer una organización generalmente conlleva contar con normas (formales o informales) que especifican la posición de cada persona en la estructura y las tareas que debería llevar a cabo.

1.1.3.12. Condiciones dentro del área de trabajo

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo (Istas, 2020).

Aunque se tenga en cuenta que la enfermedad no es algo extraño a la condición humana, sino que forma parte de su naturaleza, al igual que la salud, no es menos cierto que en el trabajo se relacione con sustancias, materiales y máquinas peligrosas, o condiciones ambientales y climáticas perjudiciales, etc.

1.1.3.13. Factores asociados al óptimo desempeño laboral

La motivación es uno de los factores elementales que influyen de forma directa al desempeño laboral de los trabajadores. Se indica que, cuanto más alto sea el bienestar personal, se podrá tener mayor rendimiento en los colaboradores y a su vez tendrá una mayor productividad (Workmeter, 2020).

La motivación es un elemento importante en todos los aspectos de la vida para lograr alcanzar un propósito u objetivo y esto también aplica en el aspecto empresarial. Muchas veces las organizaciones consideran que la motivación genera del reconocimiento monetario como motivación en el área de trabajo.

Los factores que afectan a la motivación son los siguientes:

- Adecuación / ambiente de trabajo
- Establecimiento de objetivos
- Reconocimiento del trabajo
- La participación del empleado
- La formación y desarrollo profesional.

1.1.4. Objetivos

1.1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores.

Para cumplir con este objetivo se aplicó el Test de Evaluación del Desempeño Laboral de la Universidad Autónoma De Chihuahua y el Test MBI (Inventario De Burnout De Maslach).

1.1.4.2. Objetivos específicos

1. Definir el nivel de Estrés Laboral existente en los trabajadores.

Después de la aplicación del Test MBI (Inventario De Burnout De Maslach), se interpretaron los datos obtenidos mediante el resultado por rangos.

2. Identificar el nivel de desempeño de los trabajadores.

Para este objetivo se obtuvo el porcentaje del nivel de desempeño en los trabajadores a través del análisis del Test de Evaluación del Desempeño Laboral

3. Comparar los niveles de estrés laboral según las áreas de trabajo.

Para cumplir con este objetivo se analizó los resultados obtenido del Test de Desempeño y se estableció una comparación con los resultados obtenidos del Test MBI (Inventario De Burnout De Maslach)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Los materiales utilizados para la recolección de información fueron: el test de Evaluación del Desempeño Laboral del Personal de la Universidad Autónoma De Chihuahua y el test MBI (Inventario De Burnout De Maslach).

La **Evaluación del Desempeño Laboral del Personal** de la Universidad Autónoma De Chihuahua, consta de 6 ítems (Orientación de Resultados, Calidad, Relaciones Interpersonales, Iniciativa, Trabajo en Equipo, Organización), y tiene una escala valorativa que va de Muy bajo a Muy alto, misma que se describe a continuación:

- Muy bajo: 1 Inferior.- Rendimiento laboral no aceptable.
- Bajo: 2 Inferior al promedio.- Rendimiento laboral regular.
- Moderado: 3 Promedio.- Rendimiento laboral bueno.
- Alto: 4 Superior al promedio.- Rendimiento laboral muy bueno.
- Muy Alto: 5 Superior.- Rendimiento laboral excelente.

Por otra parte, el test **MBI (Inventario De Burnout De Maslach)** está estructurado por una serie de enunciados enfocados acerca del trabajo y los sentimientos que se involucran al trabajar, este consta de tres factores:

- **Agotamiento emocional:** está formado por 9 preguntas, la puntuación máxima es de 54 puntos, a mayor puntuación mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout.
- **Despersonalización:** consta de 5 ítems que miden las actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, a mayor puntuación mayor es la despersonalización y el nivel de burnout.
- **Realización Personal:** compuesta por 8 preguntas que evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La puntuación máxima es

de 48 puntos, y mayor puntuación mayor es la realización personal, es decir, en esta escala, a menor puntuación la realización o logro personal afecta más al personal.

En este sentido es importante indicar que la escala valorativa va desde la opción:

- Nunca,
- Alguna una vez al año o menos,
- Una vez al mes o menos,
- Algunas veces al mes,
- Una vez a la semana,
- Varias vez a la semana,
- Diariamente.

En forma general se recopiló información relacionada al nombre, edad, área de trabajo, sexo, domicilio, identificación étnica, identificación religiosa, nivel socioeconómico, estructura familiar, nivel de instrucción, si existe algún problema de salud mental o psicológica y algún problema médico.

2.2 Métodos

Tipo de investigación

La investigación desarrollada se basa en un enfoque cuantitativo, de tipo bibliográfico, con diseño descriptivo y correlacional.

Esta investigación es de tipo cuantitativo porque supone una medición y explicación estadística de las variables en estudio por medio de instrumentos aplicados para el efecto, donde se analizan los datos que se obtenidos de los reactivos psicológicos, que para el presente caso fueron el test de Evaluación del Desempeño Laboral del Personal de la Universidad Autónoma De Chihuahua y el test MBI (Inventario De Burnout De Maslach).

Por otra parte, el estudio es de tipo bibliográfico, pues, la información recopilada es extraída de fuentes secundarios como artículos científicos, revistas, libros, textos, tesis de grado, ensayos publicados, entre otros documentos fiables referentes al tema en estudio, las cuales ayudaron a construir el marco teórico.

En tal sentido, la investigación presenta un diseño descriptivo que permite determinar de forma detallada el objeto de estudio desde el punto de vista del desarrollo del fenómeno acorde a las variables: estrés laboral y desempeño de los trabajadores, que influyen en la problemática.

En esta investigación se realiza el análisis correlacional, para lo cual, se hizo uso del programa estadístico SPSS, que permitió establecer de manera más precisa el grado de relación entre variables de estudio. Es decir, el estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores.

Población

Para el desarrollo de la investigación, se tomó como población al personal de la planta la empresa Curtiduría Tungurahua, entre el personal administrativos y operativos, realizando un evaluación a 82 hombres y 8 mujeres en total 90 colaboradores; es así que, se trabajó con todo la población.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados.

Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores.

Tabla 1: Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Orientación de resultados	,160	90	,000	,928	90	,000
Calidad	,140	90	,000	,963	90	,013
Relaciones interpersonales	,133	90	,000	,915	90	,000
Iniciativa	,110	90	,009	,959	90	,006
Trabajo en equipo	,165	90	,000	,889	90	,000
Organización	,124	90	,002	,915	90	,000
Total de empeño laboral	,077	90	,200*	,934	90	,000
Agotamiento	,104	90	,017	,946	90	,001
Despersonalización	,171	90	,000	,852	90	,000
Realización	,126	90	,001	,925	90	,000
Total Maslach	,092	90	,059	,972	90	,049

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Tabla 2: Cálculo de correlación Spearman

			Agotamiento	Despersonalización	Realización	Total Maslach
Rho de Spearman	Orientación de resultados	Coeficiente de correlación	,043	-,079	,125	-,031
		Sig. (bilateral)	,689	,460	,242	,769
		N	90	90	90	90

Calidad	Coeficiente de correlación	,000	-,108	,245*	-,109
	Sig. (bilateral)	,997	,313	,020	,305
	N	90	90	90	90
Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	-,070	-,221*	,279**	-,286**
	Sig. (bilateral)	,511	,037	,008	,006
	N	90	90	90	90
Iniciativa	Coeficiente de correlación	-,151	-,158	,206	-,191
	Sig. (bilateral)	,156	,137	,052	,071
	N	90	90	90	90
Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	-,165	-,333**	,198	-,230*
	Sig. (bilateral)	,120	,001	,061	,029
	N	90	90	90	90
Organización	Coeficiente de correlación	-,094	-,207*	,163	-,111
	Sig. (bilateral)	,378	,050	,124	,299
	N	90	90	90	90
Total desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,083	-,224*	,264*	-,204
	Sig. (bilateral)	,437	,034	,012	,053
	N	90	90	90	90
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).					
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).					

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Análisis.- Dado que la distribución de las puntuaciones no fue normal se aplicó la prueba de correlación de Spearman encontrando que existe relación entre Calidad y Realización Personal (Rho= 0.245, $p < 0.05$), entre Relaciones Interpersonales y Despersonalización (Rho= -0.221, $p < 0.05$), Realización personal (Rho= 0.279, $p < 0.05$), y el Total de Maslach (Rho= -0.286, $p < 0.05$) y trabajo en equipo se relaciona con despersonalización (Rho= -0.333, $p < 0.05$), y con el total de Maslach (Rho= -0.230, $p < 0.05$), también entre organización y despersonalización (Rho= -0.207,

p=0.05) y entre el total de desempeño laboral y despersonalización (Rho= -0.224, p<0.05) y realización (Rho= 0.264, p<0.05).

Discusión.- Estos datos son similares al estudio de Puma (2017) se afirma que si existe una correlación inversa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores determinando una relación ($r = - 0.383$) y resaltando que la despersonalización es influente en todas las áreas, por su parte, Jinez (2020) establece que la dimensión de despersonalización es influenciada por los altos nivel de estrés laboral.

- **Objetivo Especifico 1:** Definir el nivel de Estrés Laboral existente en los trabajadores

Tabla 3: Rango Total Maslach

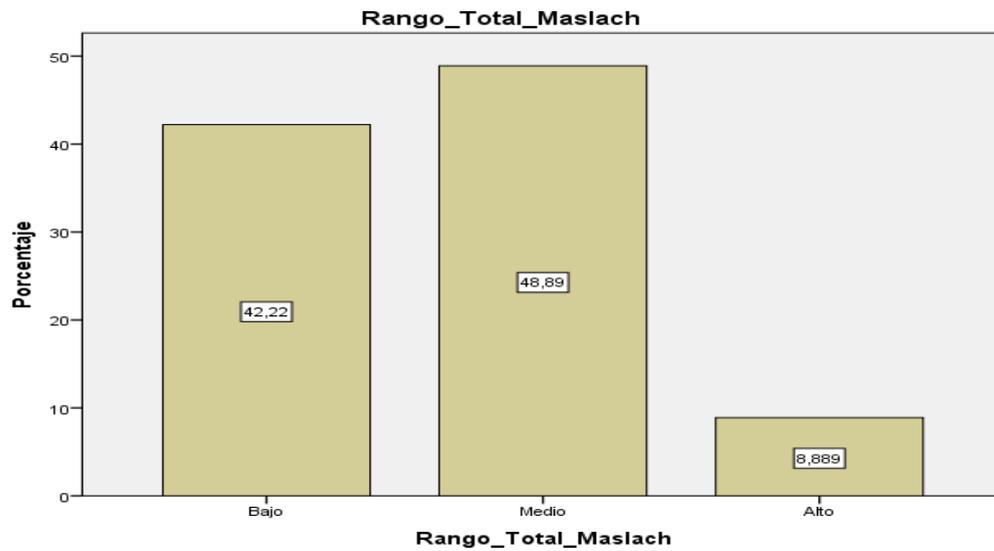
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	38	42,2	42,2	42,2
Medio	44	48,9	48,9	91,1
Alto	8	8,9	8,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Análisis. - Conforme los resultados expuesta en la tabla anterior, el 48.9% de los trabajadores muestran un rango total de Maslach medio y el 42.2% bajo; mientras que el 8.9% exhibe un rango alto.

Figura 1: Rango Total Maslach



Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Discusión. - El rango total de agotamiento de los trabajadores que laboran en la empresa Curtiduría Tungurahua en su mayoría es bajo, mientras que el rango de despersonalización y realización discrepan entre medio y alto, lo que encamina un rango total de Maslach medio y bajo, datos que coinciden con la investigación de Ortiz (2020) en la cual indica que el 85 % de la población se encuentra en una escala alta y media y solo el 15% puntúa en la tendencia baja.

A continuación se desglosan las dimensiones que conforman el test de Maslach:

Tabla 4: Rango de agotamiento

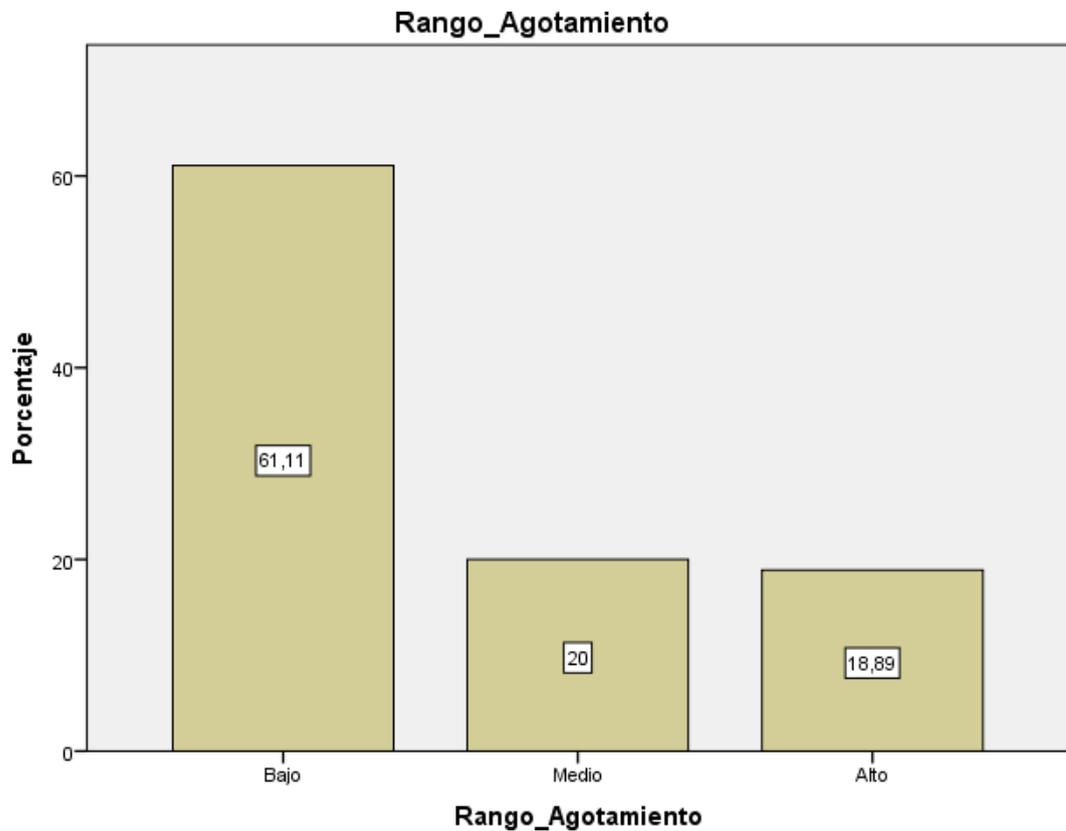
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	55	61,1	61,1	61,1
Medio	18	20,0	20,0	81,1
Alto	17	18,9	18,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Análisis. - De acuerdo a los resultados obtenidos, el 61.1% de los trabajadores que laboran en la empresa Curtiduría Tungurahua presentan un rango de agotamiento bajo, el 20.0% medio, mientras que el 18.9% muestra un alto nivel de agotamiento.

Figura 2: Rango de agotamiento



Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Discusión. - Lo que contrasta con el estudio realizado por Arévalo (2015), cuyos resultados muestran un rango de agotamiento bajo, ya que la gran mayoría de los trabajadores de la empresa muestran una eficacia profesional alta al sentirse eficaces y a gusto con su trabajo. Del mismo modo, Treviño et al. (2019) En su estudio el rango de agotamiento es bajo, ya que, se les exigen en su mayoría son a corto plazo, además sus cargas de trabajo.

Tabla 5: Rango de despersonalización

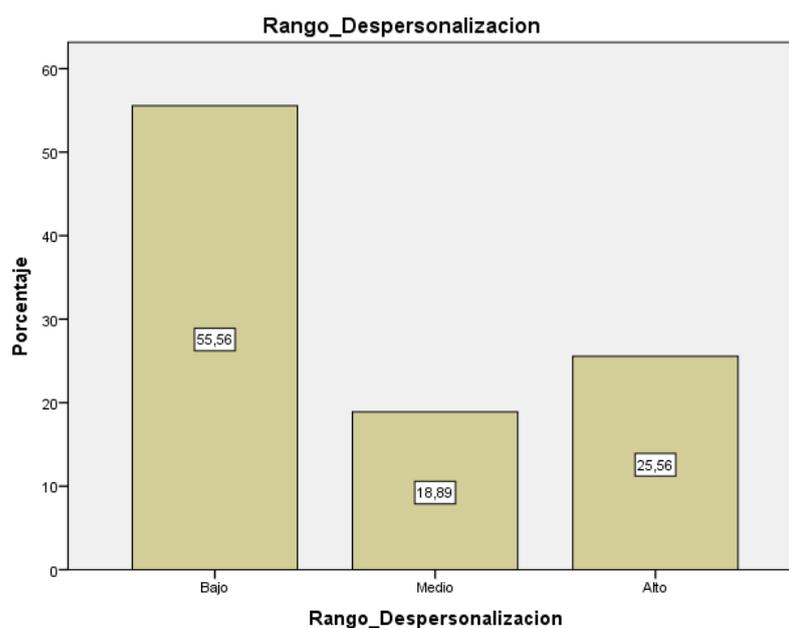
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	50	55,6	55,6
	Medio	17	18,9	74,4
	Alto	23	25,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Análisis. - Los resultados indican que el 55.6% de los trabajadores muestran un rango de despersonalización bajo, el 25.6% presenta un rango alto; mientras que el 18.9% exterioriza un rango medio.

Figura 3: Rango de despersonalización



Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Discusión. - Los resultados relativos a la despersonalización permitieron conocer que existe un rango preponderante bajo y alto, denotando signos de vacío laboral, lo que contrasta con el estudio realizado por Sotelo et al. (2019), en el cual se encontró signos clínicos dados por sensación de inutilidad, una especie de vacío laborales donde se asume realizar una acción inmediata en exceso de horas.

Tabla 6: Rango realización personal

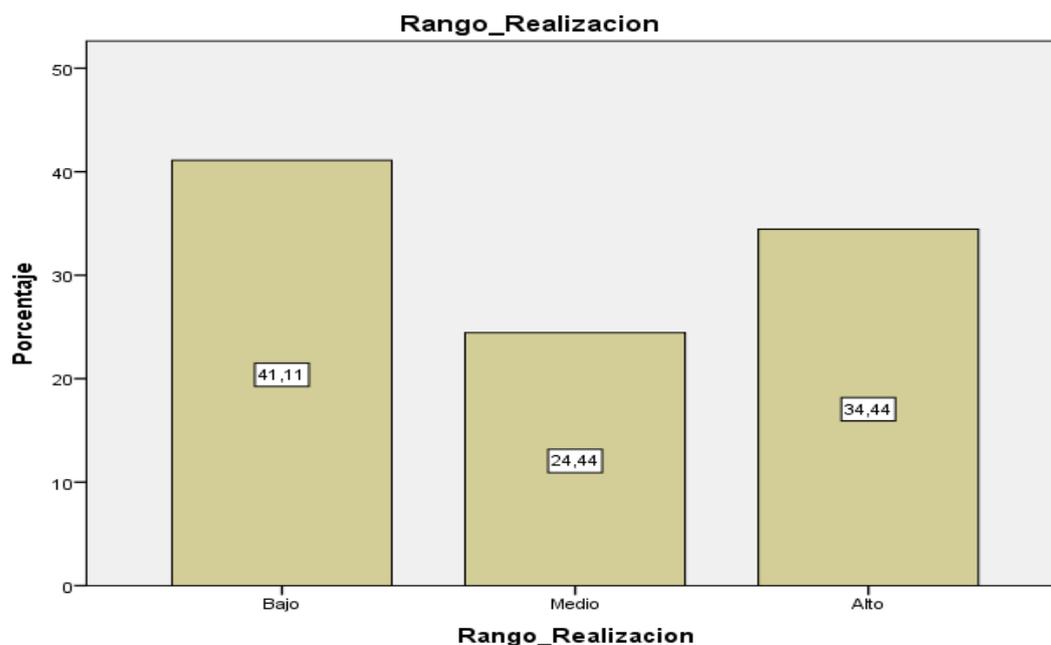
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	37	41,1	41,1	41,1
Medio	22	24,4	24,4	65,6
Alto	31	34,4	34,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Análisis. - De acuerdo a los resultados obtenidos, el 41.1% de los colaboradores muestran un rango de realización bajo; un 34.4% presenta un rango alto; mientras que el 24.4% muestra un rango de realización medio.

Figura 4: Rango realización



Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Discusión. - El rango preponderante de realización de los trabajadores de Curtiduría Tungurahua es bajo y alto. Sotelo et al. (2019) Encontró pensamiento de déficit de ofrecimiento de crecimiento personal y profesional asociado a escenas de sentimiento de poco apoyo laboral por parte de superiores.

Objetivo Especifico 2: Identificar el nivel de desempeño de los trabajadores.

Tabla 7: Rango total desempeño

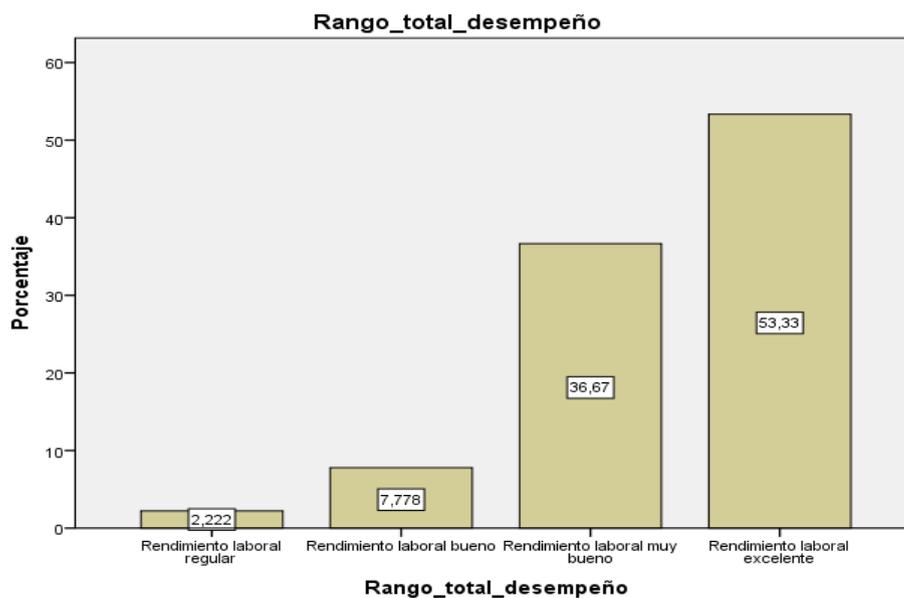
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rendimiento laboral regular	2	2,2	2,2	2,2
Rendimiento laboral bueno	7	7,8	7,8	10,0
Válidos Rendimiento laboral muy bueno	33	36,7	36,7	46,7
Rendimiento laboral excelente	48	53,3	53,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Análisis. – En relación al rango total de desempeño, se observa que el 53.3% de los trabajadores muestra un rendimiento laboral excelente, el 36.7% presenta un rendimiento muy bueno; mientras que en un 7.8% el rango de desempeño es bueno y es regular en un 2.2%.

Figura 5: Rango total desempeño



Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Discusión. – Se identificó que, el desempeño de los colaboradores se encuentra en un nivel de rendimiento laboral excelente, lo que significa que, los trabajadores se sienten conformes en sus áreas de trabajo, y que sus diversos factores no influyen negativamente el en buen desarrollo de su desempeño, a esta afirmación, en la investigación de Onofre (2021) se determina que, el nivel de desempeño laboral de la mayoría de los colaboradores está un nivel satisfactorio y muy bueno, porque, a menor estrés existe mayor desempeño.

Tabla 8: Rango orientación resultados

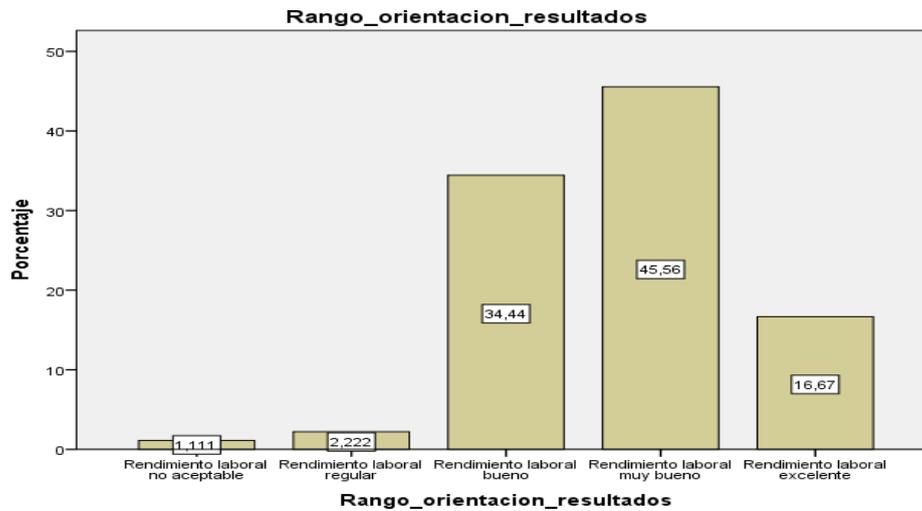
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rendimiento laboral no aceptable	1	1,1	1,1	1,1
Rendimiento laboral regular	2	2,2	2,2	3,3
Válidos Rendimiento laboral bueno	31	34,4	34,4	37,8
Rendimiento laboral muy bueno	41	45,6	45,6	83,3
Rendimiento laboral excelente	15	16,7	16,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Análisis. - De acuerdo a los resultados obtenidos, el 45.6% de los trabajadores muestran un rendimiento laboral muy bueno, el 34.4% exterioriza un rendimiento laboral bueno, el 16.7% exhibe un rendimiento excelente; mientras que el 2.2% y 1.1% tiene un rendimiento regular y aceptable respectivamente.

Figura 6: Rango orientación resultados



Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Discusión. - En concordancia con la investigación realizada por Hanco et al. (2021), que obtuvo un rendimiento muy bueno de los colaboradores, destacando que, se debe a que los trabajadores conocen sus funciones y responsabilidades, tienen iniciativa para solucionar problemas y tomar decisiones, hace que el desempeño laboral sea bueno.

Tabla 9: Rango calidad

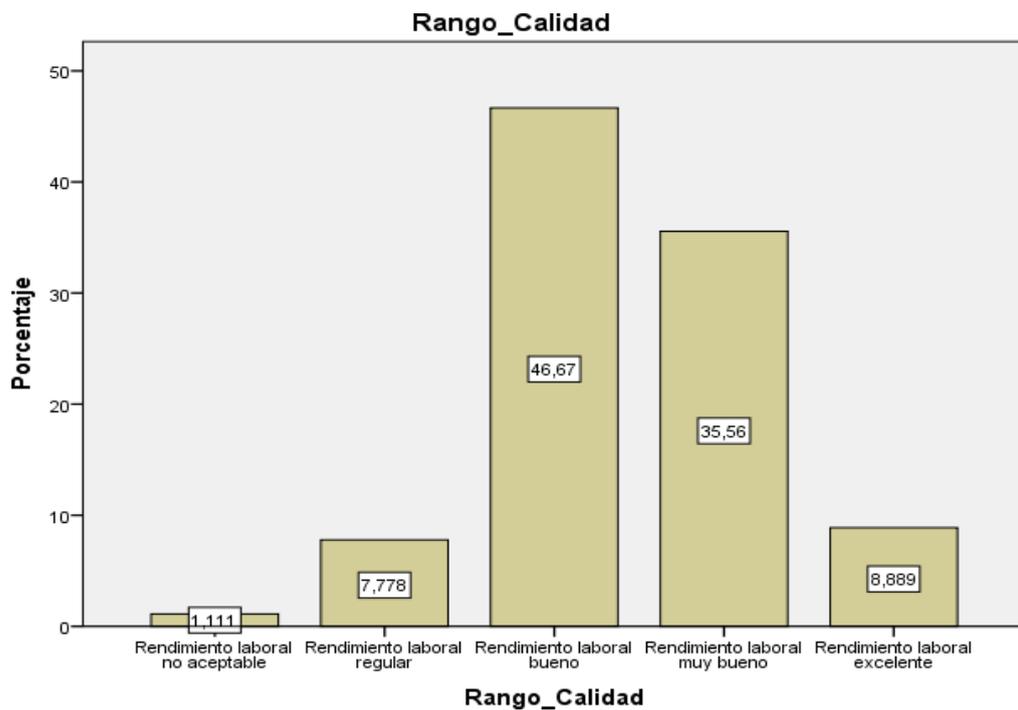
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rendimiento laboral no aceptable	1	1,1	1,1	1,1
Rendimiento laboral regular	7	7,8	7,8	8,9
Rendimiento laboral bueno	42	46,7	46,7	55,6
Rendimiento laboral muy bueno	32	35,6	35,6	91,1
Rendimiento laboral excelente	8	8,9	8,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Análisis. - En relación al rango de calidad, el 46.7% y 25.6% de los trabajadores muestran un rendimiento bueno y muy bueno respectivamente; mientras que sólo el 8.9% exterioriza un nivel de rendimiento excelente. Sin embargo, existe colaboradores con un nivel de rendimiento regular y aceptable (7.8% y 1.1% respectivamente).

Figura 7: Rango calidad



Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Discusión. – Estos resultados discrepan del estudio realizado por Zelada (2015), que en cuanto a la calidad los resultados no son tan alentadores, porque afirma que se comenten errores en el trabajo y en algunos casos las tareas les llevan demasiado tiempo realizarlas.

Tabla 10: Rango Relaciones Interpersonales

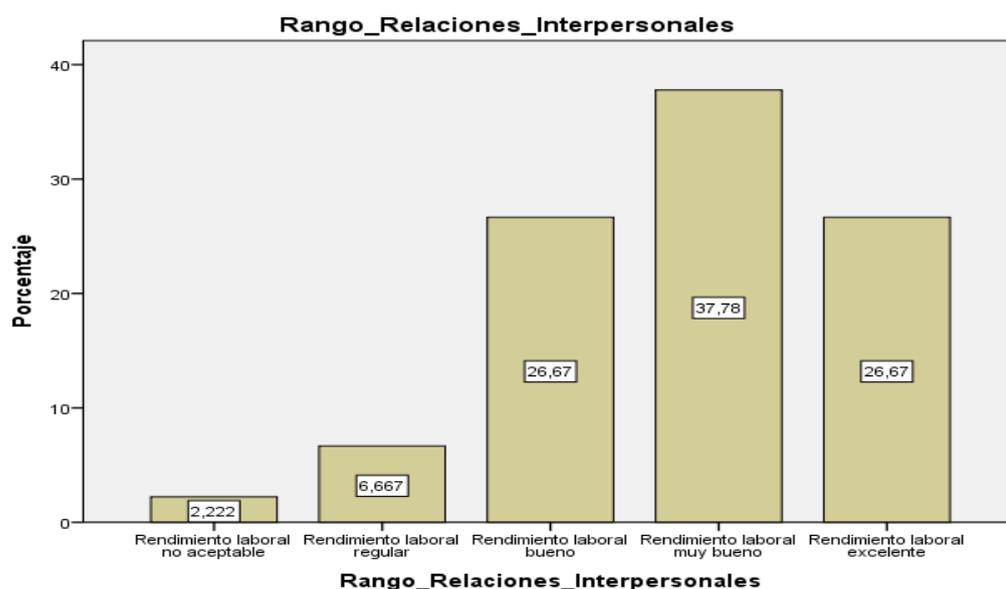
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rendimiento laboral no aceptable	2	2,2	2,2	2,2
Rendimiento laboral regular	6	6,7	6,7	8,9
Válidos Rendimiento laboral bueno	24	26,7	26,7	35,6
Rendimiento laboral muy bueno	34	37,8	37,8	73,3
Rendimiento laboral excelente	24	26,7	26,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Análisis. – Según los resultados obtenidos respecto a las relaciones interpersonales, el 37.8% de los trabajadores presenta un rendimiento muy bueno; el 26.7% muestra un rendimiento bueno, el otro 26.7% presenta un rango de rendimiento laboral excelente; existe un 6.7% que muestra un rendimiento regular y un 2.2% presenta un rango aceptable.

Figura 8: Rango relaciones interpersonales



Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Discusión. – Esto se difiere con la investigación realizada por Hanco et al. (2021), concluyen que las relaciones interpersonales son muy buenas, ya que los colaboradores muestran una actitud interpersonal con sus compañeros y además tienen iniciativa para resolver los conflictos que se presentan.

Tabla 11: Rango iniciativa

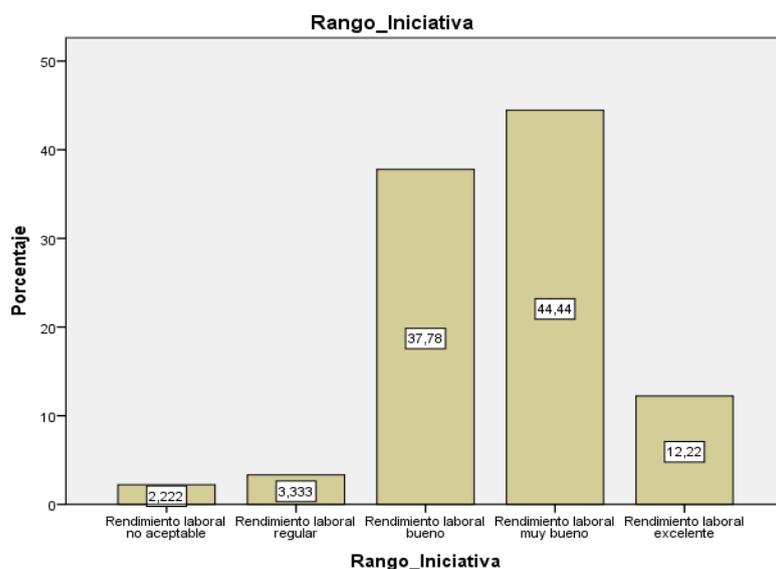
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rendimiento laboral no aceptable	2	2,2	2,2	2,2
Rendimiento laboral regular	3	3,3	3,3	5,6
Válidos Rendimiento laboral bueno	34	37,8	37,8	43,3
Rendimiento laboral muy bueno	40	44,4	44,4	87,8
Rendimiento laboral excelente	11	12,2	12,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Análisis. - De acuerdo a los resultados presentados en cuanto al rango de iniciativa el, el rendimiento del 44.4% de los trabajadores es muy bueno y el 37.8% es bueno, el 12.2% es excelente; mientras que, en el 3.3% de los empleados es regular y es aceptable en un 2.2%.

Figura 9: Rango iniciativa



Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Discusión. – Se relaciona al estudio realizado por Sánchez (2013) el nivel de iniciativa de los trabajadores es muy bueno, puesto que la mayor parte de ellos aportan con sus ideas a la empresa para mediante ello buscar alternativas para mejorar la calidad y seguir manteniéndose en un alto nivel en el mercado pero algunos se demuestran su egoísmo o se sienten más reservados para opiniones dentro del grupo ya que solo se dedican a cumplir funciones y no se involucran en otras situaciones que necesita la empresa.

Tabla 12: Rango trabajo equipo

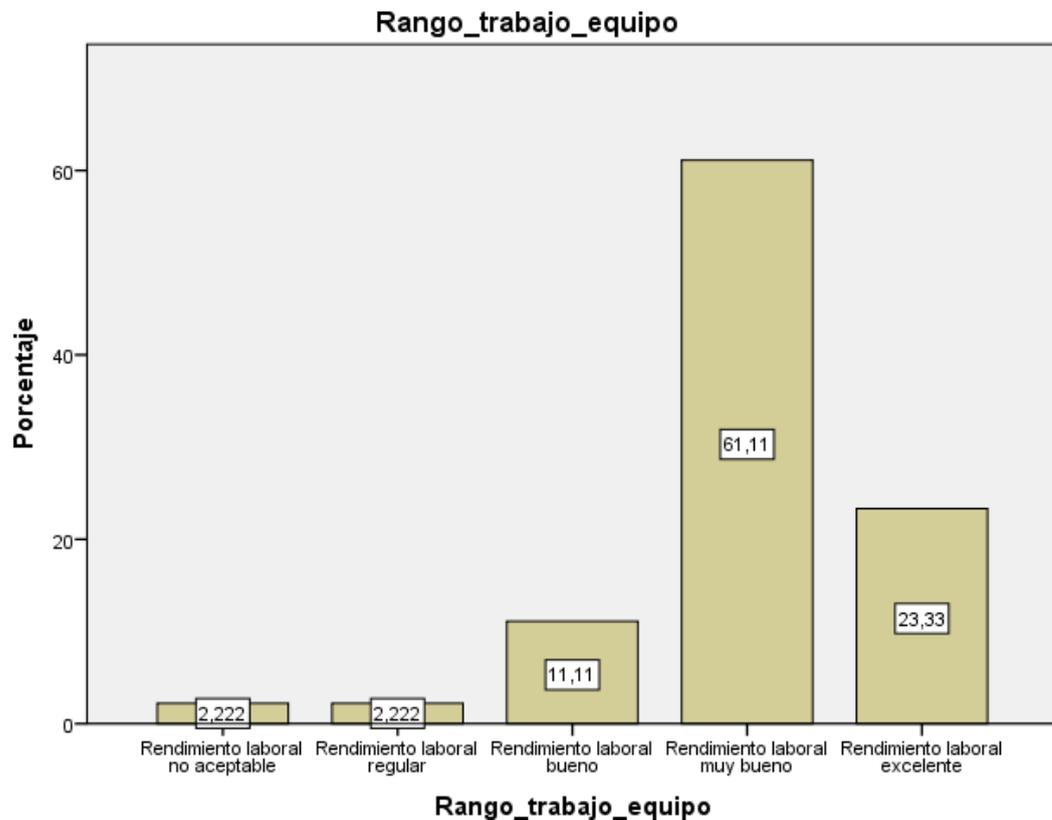
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rendimiento laboral no aceptable	2	2,2	2,2	2,2
Rendimiento laboral regular	2	2,2	2,2	4,4
Válidos Rendimiento laboral bueno	10	11,1	11,1	15,6
Rendimiento laboral muy bueno	55	61,1	61,1	76,7
Rendimiento laboral excelente	21	23,3	23,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Análisis. – En lo que respecta al rango de trabajo en equipo, el rendimiento del 61.1% de los trabajadores es muy bueno, en el 23.3% es excelente, en el 11.1% es bueno; mientras que en un 2.2% el rendimiento es regular y en el otro 2.2% es aceptable.

Figura 10: Rango trabajo equipo



Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Discusión. - El rango de trabajo en equipo de la mayoría de los trabajadores de la empresa es muy bueno y excelente, ya que, muestran muy buena aptitud para integrarse al equipo y se identifican fácilmente con sus objetivos, lo que, contrasta con el estudio realizado por Vallejos (2019) quien afirma que el personal se integra fácilmente a los equipos de trabajo, colaborando entre ellos para obtener los objetivos organizacionales.

Tabla 13: Rango organización

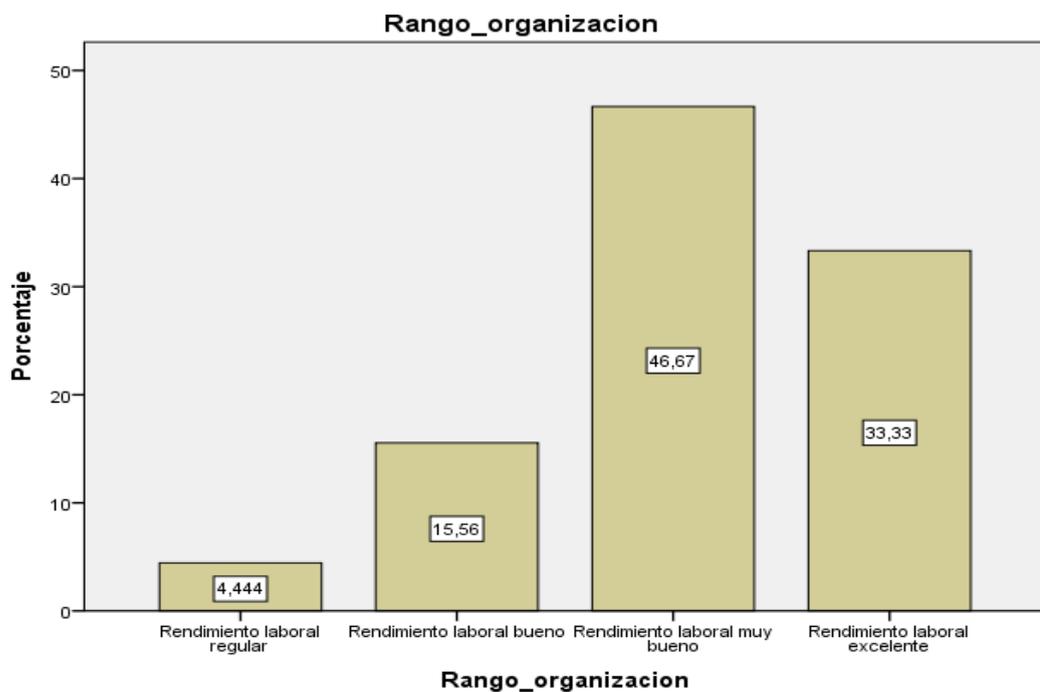
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rendimiento laboral regular	4	4,4	4,4	4,4
Rendimiento laboral bueno	14	15,6	15,6	20,0
Válidos Rendimiento laboral muy bueno	42	46,7	46,7	66,7
Rendimiento laboral excelente	30	33,3	33,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Análisis. – De acuerdo a los resultados presentados en la tabla anterior, respecto al rango organización, el rendimiento del 46.7% de los trabajadores es muy bueno; en el 33.3% es excelente, así mismo, en el 15.6% es bueno; mientras que en un 4.4% es regular.

Figura 11: Rango organización



Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Discusión. – El rango de la dimensión de organización de la mayoría de los colaboradores de la empresa es muy bueno y excelente, puesto que, la organización de los colaboradores en el área de trabajo les permite realizar de forma ordenada todas sus actividades, a esto se suma la investigación de Guevara (2016) que confirma que el desempeño laboral afecta positivamente a los empleados cuando los mismos tienen una organización apropiada para ejecutar sus labores.

- **Objetivo específico 3:** Comparar los niveles de estrés laboral según las áreas de trabajo.

Tabla 14: Descriptivos del Test de Desempeño

Descriptivos

Total de desempeño aboral

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Pelambre	22	77,32	11,282	2,405	72,32	82,32	56	94
Teñido	20	77,35	12,770	2,856	71,37	83,33	47	96
Acabado	40	70,28	13,778	2,179	65,87	74,68	26	96
Produccion	8	81,00	8,468	2,994	73,92	88,08	66	90
Total	90	74,52	13,011	1,371	71,80	77,25	26	96

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Tabla 15: Estadístico ANOVA

ANOVA de un factor

Total desempeño laboral

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	1389,158	3	463,053	2,912	,039
Intra-grupos	13677,298	86	159,038		
Total	15066,456	89			

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Análisis. - Dado que la distribución de la puntuación fue normal, se aplicó la prueba ANOVA de un factor encontrando que no existen diferencias significativas en las medias de las puntuaciones de Desempeño de acuerdo al área de trabajo.

Discusión. – Estos datos contrastan con la investigación de Aguilar (2021) donde se utilizó el método estadístico ANOVA para la medición de la variable de desempeño, en la cual no se encontraron diferencias significativas en el desempeño laboral de sus colaboradores.

Tabla 16: Rango promedio por área de trabajo del test de Maslach

Rangos			
	Áreas de trabajo	N	Rango promedio
Agotamiento	Pelambre	22	58,50
	Teñido	20	39,63
	Acabado	40	40,79
	Produccion	8	48,00
	Total	90	
Despersonalización	Pelambre	22	51,25
	Teñido	20	39,60
	Acabado	40	45,84
	Produccion	8	42,75
	Total	90	
Realización	Pelambre	22	47,43
	Teñido	20	39,85
	Acabado	40	45,98
	Produccion	8	51,94
	Total	90	

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Discusión. – En contraste con la investigación de Beltrán & Botero (2019) afirma que el agotamiento relacionado con las actividades de trabajo es significativo (39 pts, $p < 0.05$), como también, Cruz & Puentes (2017) indica que los hallazgos de su estudio manifiestan que, la dimensión de agotamiento emocional ($r = -.210$, $p < .05$) tiene niveles significativos.

Tabla 17: Prueba de Kruskai Wallis

Estadísticos de contraste ^{a,b}			
	Agotamiento	Despersonalización	Realización
Chi-cuadrado	7,846	2,200	1,557
gl	3	3	3
Sig. asintót.	,049	,532	,669

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de agrupación: áreas de trabajo

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Josselyn Paucar

Análisis. - Dado que la distribución de las puntuaciones no fue normal se aplicó la prueba de Kruskai Wallis encontrando que existen diferencias significativas en los rangos promedios de Agotamiento entre las áreas de trabajo Pelambre RM=58.50, Teñido RM=39.63, Acabado RM= 40.79 y Producción RM =48.00

3.2. Verificación de Hipótesis

Acorde a los resultados obtenidos y con base a la prueba de correlación de Spearman, se pudo verificar que la variable estrés laboral y desempeño de los colaboradores tiene un relación significativa, pues a menor estrés laboral mayor desempeño en los colaboradores de la empresa.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

De acuerdo con los análisis realizados sobre la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores con la aplicación de la prueba de correlación estadística Rho de Spearman se determinó que, si existe relación entre variables de manera significativa estadísticamente, destacando que, la dimensión de despersonalización es la más influyente en las demás dimensiones del desempeño laboral, conjuntamente con la determinación de que a menor estrés laboral mayor desempeño en los colaboradores de la empresa.

Se pudo concluir que, el nivel de estrés laboral en la población investigada se encuentra en un nivel bajo, pues, se identificó que, el agotamiento se encuentra en un nivel bajo, el rango de despersonalización, también, es significativamente bajo, al igual que, la dimensión de realización personal que se establece en un nivel bajo, conllevando a determinar de manera global que, el rango total de Maslach medio y bajo.

En relación a las dimensiones de la variable de desempeño de los trabajadores, se identificó que, el nivel de desempeño es excelente y muy bueno, pues, la dimensión de orientación de resultados refleja un rendimiento laboral muy bueno, por su parte la calidad de trabajo de los colaboradores representa un rendimiento laboral bueno, mientras que, las relaciones interpersonales son muy buenas entre compañeros, la iniciativa de los trabajadores refleja un rendimiento muy bueno, al igual que, la dimensión de trabajo en equipo y la organización de trabajo, llegando a una conclusión final, que, el desempeño de los colaboradores de la curtiduría refleja un rendimiento laboral excelente.

Con referencia al desempeño laboral no existen diferencias significativas de acuerdo al área de trabajo, sin embargo, el área de producción es la más alta en

desempeño; a su vez, con relación, a los niveles de estrés laboral según las áreas de trabajo, se verificó que, en el área de pelambre se verifica un promedio RM=58.50 de agotamiento, seguido del área de Teñido RM=39.63, Acabado RM= 40.79 y Producción RM =48.00, corroborando de esta manera que, el mayor nivel de estrés se origina por el agotamiento causado por en los trabajadores por las diversas actividades que realizan en el área.

4.2 Recomendaciones

Se sugiere realizar un análisis más exhaustivo sobre las variables de estrés laboral y desempeño de los trabajadores con el fin de verificar de manera más precisa la correlación entre variables, además, de identificar con mayor precisión que tipo de dimensión influye más tanto en los altos niveles de estrés laboral como en el desempeño.

Se conoce que el estrés laboral conlleva un conjunto de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales, se recomienda un amplio estudio e investigación sobre los tipos de estrés para su pronta detección y lograr una diferenciación de estos para su tratamiento e intervención.

Sería importante realizar estudios profundos sobre las dimensiones del desempeño, estudiar cada una de ellas, con el propósito de tener una visión más amplia sobre el entorno que envuelve el desempeño y cuál es el comportamiento del mismo.

Indagar en otras investigaciones específicas en relación al estrés laboral dentro de diferentes áreas dentro de la manufacturación de curtiembres, e investigar que otros factores pueden contribuir al desarrollo de estrés en los empleados de esta cadena de industrias.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, C., Jumpa, S., & Martínez, L. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*. [Tesis de Maestría, Universidad ESAN], Repositorio UESAN, Lima. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021_MATC_19-1_03_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Aicad. (2021). *Orientación a resultados: ¿Cómo te ayudará en tu proyecto?*
- Álvarez, L., & Espinoza, C. (2018). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial. *Centro Sur*, 2 (2), <https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/15/33>.
- Álvarez, M. (2014). *Estrés laboral, síndrome de burnout y técnicas de afrontamiento en docentes de Educación General Básica de un Colegio Privado de Quito en el periodo Marzo a Julio del 2013*. [Tesis de pregrado, Universidad Internacional SEK], Repositorio, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/894/1/Ver%C3%B3nica%20Alvarez%20V..pdf>
- Amasifuen, B., Gárate, J., & Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Arévalo, E. (2015). *Estudio Del Síndrome De Burnout Con Relación Al Desempeño Laboral En Una Empresa Del Sector De La Industria Textil*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador): <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1177/1/75710.pdf>.
- Aristizábal, D., Mejía, C., & Quiroz, E. (2018). Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Textos y Sentidos*, 17, 103-122. Obtenido de <https://revistas.ucp.edu.co/index.php/textosysentidos/article/view/82/81>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

- Beltrán, J., & Botero, A. (2019). Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(4), 501-508. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/559/55964256022/html/>
- Bishop, S. (2018). *Desarrolle su asertividad*. Madrid : Gedisa.
- Bizneoblog. (2021). *¿Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo?*
- Caro, I. (2007). *Manual de psicoterapia cognitivas. Estado de la cuestión y procesos psicoterapéuticos*. Barcelona: Paidós.
- Carreón, J., Bustos, J., Sánchez, A., Martínez, E., & García, C. (2020). La estructura del estrés laboral. *Revista de Investigación Académica sin Fronteras*, 32(13), 1-23. doi:<https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi32.321>
- Chamba, A., Ramírez, Y., Jaya, I., & Romero, W. (2021). Incidencia de las TICs en el desempeño laboral de empleados en las pymes de Machala. *Publisher Digital*, 6(3), 235-248. doi:doi.org/10.33386/593dp.2021.3.571
- Cieza, J., Silva, J., & Silva, M. (2021). Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales. *Polo del Conocimiento*, 6(2), 270-287. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i2.2253>
- Coduti, P. S., Gattás, Y. B., Sarmiento, S. L., & Schmid, R. A. (2013). *Enfermedades laborales: como afectan el entorno organizacional*. San Rafael: Universidad Nacional de Cuyo.
- Concepto. (2021). *Iniciativa*.
- Concepto. (2021). *Relaciones Interpersonales*.
- Cruz, D., & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268-281. doi:<http://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>
- Ellis, A. (2016). *Manual de Terapia Racional- Emotiva*. Bilbao: DDB.
- Fernández, E. (2012). *Control del Estrés*. Madrid: Uned Ediciones.
- Fundación para la prevención de riesgos laborales. (2020). *Riesgos relacionados con la psicología*. Fundación para la prevención de riesgos laborales.
- Gorbachev, M. (2014). *The Estress*.
- Gordon , D. (1977). *Estress*.

- Grijalva, M., Guamán, M., & Castro, J. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *Revista mktDescubre - ESPOCH FADE*(14), 22- 30. Retrieved from http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt_n14_03.pdf
- Groden, J. (1989). *Técnicas de Relajación*. Barcelona: Martínez Roca.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 4(6), 14-26. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Guevara, P. (2016). *“Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato], Repositorio UTA, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Guzmán, A. (2017). *El estrés laboral y desempeño laboral en el personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador], Repositorio UCT, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14229/1/T-UCE-0007-PIO40-2018.pdf>
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186-194. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-186.pdf>.
- Infantilprl. (2021). *Estrés laboral*. Obtenido de Estrés laboral: <https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-5-principales-estresores-laborales/>
- Istas. (2020). *Condiciones de trabajo y salud*.
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (2019). *Organizational Behavior & Management*. Mc Graw Hill.
- Izquierdo, F. M. (2019). *Un Programa de Control de Estrés Laboral*.
- Jinez, R. (2020). *Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital iii essalud puno – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad de Nacional del Antiplano], Repositorio UNAP, Puno, Peru. Obtenido de

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13390/Jinez_Mamani_Ruth_N%c3%a9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lee, & Ashforth. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*.
- Londoño, L. (2019). Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación. *Fides Et Ratio*, 17((17)), 39-59. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v17n17/v17n17_a04.pdf
- Mahoney, M. (1997). *Psicoterapias cognitivistas y constructivistas: Teoría, investigación y práctica*. Bilbao: DDB.
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), En línea. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Manzilla, F. (2009). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*.
- Marín, J., & Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/173>
- Martínez, Piqueras, & Inglés. (2011). *Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés*. Revista electrónica de motivación y emoción.
- Maslach, C. (2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*. Chile: Universidad de Santiago de Chile .
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Meichebaum, D. (1987). *Manual de inoculación de estrés*. Barcelona: Martínez Roca.
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Med Trab*, 28 (3), 204-211. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>.

- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), En línea. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
- Meuer, S. (2018). *El Estrés Laboral en Empresas Junior*. Río de Janeiro.
- Moran, Landero, & González. (2010). *Periódicos Electrónicos Psicológicos*. Bogotá: Universidad Javeriana.
- Observatorio de riesgos psicosociales. (2021). *El estrés laboral crónico y sus consecuencias para la salud de los trabajadores*.
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar], Repositorio UASB, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Ortiz, Y., Mateus, A., & Lázaro, D. (2020). *Identificación del síndrome del Burnout mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a la secretaría de educación departamental, ubicada en la Ciudad de San José de Cúcuta*. [Tesis de Maestría, Corporación Universidad Minuto de Dios], Cucuta. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/11275/1/TE.RLA_OrtizYenfri-MateusAngie-LazaroDeybiz_2020.pdf
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Patlán, J. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* Revista Salud Uninorte.
- Peiró, J. M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*.
- Peiró, J., & Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Salvador: Eudema.
- Peiró, R. (2021). *¿Qué es la calidad?* Economipedia.
- Pieró, J. (1993). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: Eudema.

- Puma, J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio UCV, Lima, Peru. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1
- Question Pro. (12 de Febrero de 2021). *Question Pro*. Obtenido de Question Pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/test-de-sindrome-de-burnout/>
- Ramírez, J. (2018). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, En Línea. Obtenido de <https://revistas.icanh.gov.co/index.php/rca/article/view/802/674#info>
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Gonzalez, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Espacios*, 40 (7), En línea. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), En Línea. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159
- Rodríguez, Guevara, & Viramontes. (2017). *Estrés laboral como un fenómeno*. México.
- Sánchez, S. (2013). *Las familias disfuncionales y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S. A, del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato): <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7268/1/FCHE-PSI-55.pdf>.
- Selye, H. (1974). *Stress without distress*.
- Sotelo, J., Cubillos, Y., & Castañeda, J. (2019). *Evaluación de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en Colaboradores de Firma de Abogados COOSOLISERV en la Ciudad de Bogotá*. (Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios): <https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/8094/1/Evaluaci%C3%B3n%20de%20Estr%C3%A9s%20Laboral%20y%20S%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20en%20Colaboradores%20de%20Firma%20de%20Abogados%20de%20COOSOLISERV%20en%20la%20Ciudad%20de%20Bogot%C3%A1.pdf>

- 20de% 20Burnout% 20en% 20Colaboradores% 20de% 20Firma% 20de% 20Abo
gados% 20COOSOLISERV% 20en% 20la% 20Ciudad% 20de% 20Bog~1.pdf.
- Spontón, C., Trógolo, M., Castellano, E., & Medrano, L. (2019). Medición del burnout: Estructura factorial, validez y confiabilidad en trabajadores argentinos. *Interdisciplinaria*, 87-103. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/180/18060087007/html/>
- Suárez, R., Campos, L., Villanueva, J., & Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104-119. doi:<https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- Treviño, E., Treviño, R., Segovia, S., Reyna, F., & Vallejo, B. (2019). Burnout en las Pymes: Una aproximación desde el nivel gerencial. *AD-minister*, 35, 137-163. <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16082/document%20-%202020-05-06T132420.143.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
- Universia. (19 de Octubre de 2020). *Tipos de estrés laboral: eustrés y distrés*. Obtenido de Tipos de estrés laboral: eustrés y distrés: <https://www.universia.net/ec/actualidad/orientacion-academica/tipos-de-estres-laboral-eustres-y-distres.html>
- Universidad Estatal de Bolívar. (2019). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Sualupell*.
- Vallejos, A. (2019). *Habilidades Blandas Y Su Influencia En El Desempeño Del Personal Post Venta Interamericana Norte Sac Filial Chiclayo*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo): https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrasco Andrea.pdf.
- Workmeter. (2020). *5 factores que afectan al rendimiento laboral*.
- Zelada, J. (2015). *"Clima Laboral Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Oficina Central De Ejecución Presupuestaria De La Universidad Nacional De Piura- 2015*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura): <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/358/ADM-ZEL-BUR-15.pdf?sequence=1>.

Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115-120. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

ANEXOS

ANEXO A. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE- RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
CALIDAD						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
RELACIONES INTERPERSONALES						
Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.						
Evita los conflictos dentro del trabajo						
INICIATIVA						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
TRABAJO EN EQUIPO						
Muestra aptitud para integrarse al equipo						

Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
ORGANIZACIÓN						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
PUNTAJE TOTAL:						

ANEXO B. CUESTIONARIO BURNOUT

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

		Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
		0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.						
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.						
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.						
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros.						
5	D	Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos.						
6	EE	Trabajar con mis compañeros todos los días es una tensión para mí.						
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.						
8	EE	Me siento "quemado" por el trabajo.						
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.						
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.						

13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis compañeros con los que tengo que interactuar.							
16	EE	Trabajar en contacto directo con mis compañeros me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con mis compañeros.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas.							