

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA  
LA MOLINA**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
ARTESANÍA, MINCETUR”**

**Presentada por:**

**CRISTHIAN FERNANDO QUISPE VELÁSQUEZ**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAGISTER SCIENTIAE EN ADMINISTRACIÓN**

**Lima - Perú**

**2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA  
LA MOLINA**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
ARTESANÍA, MINCETUR”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAGISTER SCIENTIAE**

**Presentada por:**

**CRISTHIAN FERNANDO QUISPE VELÁSQUEZ**

**Sustentado y aprobado ante el siguiente jurado:**

Mg.Sc. Miguel Alcántara Santillán  
**PRESIDENTE**

Mg.Sc. Ramón Diez Matallana  
**ASESOR**

Dr. Pedro Quiroz Quezada  
**MIEMBRO**

Dr. Jimmy Callohuanca Aceituno  
**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por la bendición de la vida y las oportunidades en ella. A mis padres, por su amor y ayuda incondicional. A mi hermana, quien me animó en este campo de estudio. A Claudia, por su apoyo y comprensión durante todo el proceso.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Nacional Agraria La Molina y a los docentes del programa de la maestría en administración por su contribución en mi formación académica y el tiempo brindado en las aulas, del cual guardo gratos recuerdos. A mis padres por su continuo aliento pese a los inconvenientes. A los buenos amigos que encontré, Gabriel y Christie. A mi asesor de tesis el profesor Mg.Sc. Ramón Diez, por su guía y apoyo en la corrección de mi documento de investigación.

# ÍNDICE GENERAL

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1.	OBJETIVOS .....	3
1.1.1.	Objetivo general .....	3
1.1.2.	Objetivos específicos.....	3
<b>II.</b>	<b>REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>4</b>
2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
2.1.1	Internacionales.....	4
2.1.2	Nacionales .....	6
2.2	MARCO TEÓRICO.....	7
2.2.1	Estrés .....	7
a.	Síndrome General de Adaptación.....	9
b.	Clasificación del estrés .....	12
b.1	Según sus efectos.....	12
b.2	Según el tiempo de duración .....	14
b.3	Según el contexto en el que se presenta .....	15
2.2.2	Estrés laboral .....	15
a.	Tipos de estrés laboral .....	16
b.	Causas de estrés laboral.....	17
c.	Síntomas del estrés laboral .....	19
d.	Consecuencias del estrés laboral .....	19
e.	Dimensiones Estrés Laboral .....	20
2.2.3	Desempeño laboral .....	21
a.	Conductas que definen el desempeño laboral.....	21
b.	Factores que influyen en el desempeño laboral.....	21
c.	Dimensiones del desempeño laboral .....	22

d.	Evaluación del desempeño laboral .....	23
e.	Criterios de evaluación del desempeño laboral .....	23
f.	Finalidad de la evaluación del desempeño .....	24
g.	Beneficios de la evaluación del desempeño .....	25
h.	Evaluadores del desempeño laboral .....	26
i.	Métodos de evaluación del desempeño .....	27
2.3	MARCO CONCEPTUAL .....	28
<b>III.</b>	<b>MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>31</b>
3.1	MÉTODOS .....	31
3.1.1	Tipo de investigación.....	31
3.1.2	Hipótesis de la investigación .....	31
3.1.3	Identificación de variables.....	31
3.1.4	Definición operacional de las variables.....	32
3.2	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	32
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.4.1	Técnica.....	33
3.4.2	Instrumento.....	33
3.4.3	Validez.....	34
3.4.4	Confiabilidad .....	35
3.5	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	35
3.5.1	Procesamiento y análisis de datos .....	35
3.5.2	Consideraciones éticas.....	36
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>37</b>
4.1.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
4.1.1	Caracterización de la dirección general de artesanía – MINCETUR.....	37
a.	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR .....	37
b.	Dirección General de Artesanía (DGA) .....	39

c.	Funciones de la Dirección General de Artesanía.....	40
4.1.2	Análisis descriptivo .....	42
a.	Primer objetivo específico: cansancio emocional y desempeño laboral .....	42
b.	Segundo objetivo específico: despersonalización y desempeño laboral .....	43
c.	Tercer objetivo específico: realización personal y desempeño laboral .....	44
d.	Objetivo general: estrés y desempeño laboral .....	46
4.1.3	Análisis inferencial .....	47
a.	Prueba hipótesis específica 1 .....	47
b.	Prueba hipótesis específica 2.....	47
c.	Prueba hipótesis específica 3.....	48
d.	Prueba hipótesis general .....	49
4.2.	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	49
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>52</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>53</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>54</b>
<b>VIII.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>68</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Factores que afectan el desempeño laboral .....	5
Tabla 2: Estrés y desempeño laboral .....	6
Tabla 3: Enfoques de estudio del estrés.....	7
Tabla 4: Efectos negativos en las fases de resistencia y agotamiento .....	11
Tabla 5: Tipos de estresores .....	12
Tabla 6: Características que contribuyen a la condición de estresante.....	12
Tabla 7: Sintomatología del estrés negativo.....	14
Tabla 8: Operacionalización de las variables .....	32
Tabla 9: Validación del instrumento .....	34
Tabla 10: Resumen de procesamiento de datos.....	35
Tabla 11: Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach .....	35
Tabla 12: Tipos de vínculo laboral en la DGA.....	41
Tabla 13: Frecuencias de la relación entre cansancio emocional y desempeño laboral.....	42
Tabla 14: Frecuencias de la relación entre despersonalización y el desempeño laboral .....	43
Tabla 15: Frecuencias de la relación entre realización personal y el desempeño laboral ...	45
Tabla 16: Frecuencia de la relación entre estrés y desempeño laboral.....	46
Tabla 17: Contrastación de hipótesis específica 1 .....	47
Tabla 18: Contrastación de hipótesis específica 2.....	48
Tabla 19: Contrastación de hipótesis específica 3.....	48
Tabla 20: Contrastación de hipótesis general .....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de respuesta a un estímulo.....	8
Figura 2: Respuesta fisiológica del estrés.....	9
Figura 3: Síndrome general de adaptación .....	10
Figura 4: Ciclo del estrés .....	11
Figura 5: Tipos de estrés: eustrés y distrés .....	13
Figura 6: Balance entre esfuerzo y recompensa .....	16
Figura 7: Modelo de tensión o estrés.....	18
Figura 8: Factores que afectan el desempeño laboral.....	22
Figura 9: Diseño de la investigación .....	33
Figura 10: Organigrama del despacho viceministerial de turismo .....	39
Figura 11: Cansancio emocional y desempeño laboral .....	42
Figura 12: Despersonalización y desempeño laboral .....	44
Figura 13: Realización personal y desempeño laboral .....	45
Figura 14: Estrés y desempeño laboral.....	46

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia .....	69
Anexo 2: Matriz de Contrastación de Hipótesis .....	70
Anexo 3: Matriz de definición conceptual y operacional de variables.....	72
Anexo 4: Matriz de operacionalización de las variables .....	74
Anexo 5: Cuestionario de las variables de estudio .....	75
Anexo 6: Validación del instrumento por expertos .....	78
Anexo 7: Organigrama del MINCETUR.....	93

## RESUMEN

Dada la importancia del desempeño laboral en la marcha de las instituciones, se tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019. Se aplicó un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental-transversal, correlacional y una muestra censal no probabilística de 80 trabajadores. Se colectó datos mediante una encuesta con un cuestionario de 44 ítems sobre las dos variables de estudio. Se analizan los datos con tablas de contingencia y figuras estadísticas. Se encontró que el 42,5 por ciento de los trabajadores muestra un desempeño laboral deficiente de los cuales 31,3 por ciento presenta un nivel alto de estrés laboral y el 11,3 por ciento un nivel medio, denotando la estrecha relación entre ambas variables. Del 40 por ciento de trabajadores que muestra un nivel regular de desempeño laboral, el 33,8 por ciento presenta un nivel medio de estrés laboral y el 6,3 por ciento un nivel bajo. Los trabajadores que muestran una actuación adecuada llegan al 17,5 por ciento con un desempeño laboral eficiente, todos presentan un nivel bajo de estrés laboral. Existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio con un coeficiente Rho de Spearman de 0,862 y nivel de significancia de 0,000, por lo que se concluye que existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019.

**Palabras clave:** Estrés laboral, desempeño laboral, desgaste emocional, despersonalización, realización personal.

## **ABSTRACT**

Given the importance of work performance in the progress of the institution, the objective is to determine the relationship between stress and work performance in the workers of the General Directorate of Crafts- MINCETUR 2019. A quantitative approach was applied, a non-experimental design-transversal, correlational and non-probabilistic census sample of 80 workers. Data was collected through a survey with a 44-item questionnaire on the two study variables. The data are analyzed with contingency tables and statistical figures. It was found that 42 percent of the workers show poor job performance, of which 31.3 percent have a high level of work stress and 11.3 percent a medium level, denoting the close relationship between both variables. Of the 40 percent of workers who show a regular level of job performance, 33.8 percent have a medium level of job stress and 6.3 percent a low level. Workers who show adequate performance reach 17.5 percent with an efficient job performance, all have a low level of work stress. There is a high positive correlation between the study variables with a Spearman Rho coefficient of 0.862 and a significance level of 0.000, which is why it is concluded that there is a significant relationship between stress and job performance in the workers of the General Directorate of Crafts - MINCETUR 2019.

**Keywords:** Work stress, work performance, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

## I. INTRODUCCIÓN

El personal es uno de los activos más valiosos de una organización, puesto que permitirá el logro de sus objetivos, y es de suma importancia darle las condiciones necesarias para que despliegue sus capacidades y desarrolle todo su potencial de modo que sea fuente de ventaja competitiva. Sin embargo, es afectado por el estrés laboral, reconocido por la Organización Mundial de la Salud (2019) como una enfermedad en su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), y es uno de los principales problemas que afecta de manera negativa la salud psicológica y física de los trabajadores y la eficacia de la organización entera. Es creciente, por el entorno laboral globalizado, dinámico y con acelerado desarrollo tecnológico, en el que es primordial aumentar la productividad, reducir costos y satisfacer a los clientes internos y externos. La competitividad requerida a las organizaciones y a los trabajadores, exige al máximo sus recursos, habilidades, capacidades, estrategias de afrontamiento de situaciones conflictivas y otros. A ello, se suma la sobrecarga de trabajo por reducción de personal, aumento de demandas emocionales, bajos niveles de autonomía, objetivos laborales mal definidos y carencia de retroalimentación.

De acuerdo con la OIT (Organización Internacional del Trabajo 2019), el estrés laboral es uno de los problemas al que se enfrentan el 35 por ciento de los trabajadores del mundo y de 50 a 60 por ciento de los días laborales perdidos responden a éste. México lidera la lista con 75 por ciento de sus trabajadores afectados por estrés laboral, China con 73 por ciento y Estados Unidos con 59 por ciento. En Latinoamérica, según Mejía *et al.* (2019), el país con mayor estrés laboral es Venezuela con 63 por ciento, Ecuador 54 por ciento, Panamá 49 por ciento, Perú 29 por ciento y Colombia 26 por ciento. Para Posada (2011), el estrés laboral es un proceso interactivo complejo caracterizado por reacciones fisiológicas, emocionales y cognitivas que se producen en los trabajadores debido a una falta de correspondencia o desajuste entre sus recursos y las demandas de su entorno laboral, por la falta de control en una determinada situación, el escaso apoyo de su entorno o una inadecuada gestión de la organización; poniendo a prueba sus capacidades de afrontamiento.

Este proceso genera en el trabajador, en función a su percepción y valoración subjetiva, sentimientos de frustración, temor y enojo; los cuales redundan en una reducción de su rendimiento y la aparición de enfermedades psicosomáticas.

La falta de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés laboral prolongado, produce un estado de estrés crónico ante el cual las estrategias de afrontamiento del trabajador no son eficaces, generando en ellos una percepción de agotamiento total y desborde de sus capacidades como consecuencia de un proceso de desgaste profesional o *síndrome de burn out*; el cual conduce a la pérdida del compromiso del trabajador, el deterioro de la calidad del servicio, alto número de rotación, elevado absentismo y abandono del puesto laboral (Rodríguez y de Rivas 2011). Según Gómez y Ruiz (2015) que siguen a Maslach y Jackson, hay tres dimensiones de evaluación del estrés laboral: 1) El cansancio emocional, causado por una acumulación progresiva de sobrecarga de trabajo, que deriva en un estado de continua fatiga física, emocional y psicológica, irritabilidad, descontento y pesimismo sobre sus actividades. 2) La despersonalización, hace referencia a actitudes negativas de distanciamiento en las relaciones laborales generadas por el trabajador como mecanismo de autoprotección en menoscabo de su eficacia laboral. 3) La baja realización personal percibida por el trabajador que hace que se sienta frustrado por la forma en que realiza su trabajo y los resultados que obtiene, el esfuerzo propio no es valorado afectando su autoestima.

De acuerdo con Perales *et al.* (2011), los magistrados (jueces y fiscales) del distrito judicial de Lima presentan alto nivel de estrés y la cuarta parte presenta ansiedad y depresión. El sector público, organizado bajo estructuras rígidas, limita la creatividad y el aporte de los trabajadores, motivando comportamientos indiferentes y situaciones inhibitorias donde la participación o integración se restringen, siendo promotoras de inconformismo.

De acuerdo con lo expuesto, queda formulado el problema general: ¿Cuál es la relación entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019?

La investigación puede servir de guía para otras instancias gubernamentales y tomar medidas para prevenir el estrés en sus colaboradores y lograr un mejor desempeño laboral.

Durante la investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

- Escasa colaboración inicial en la aplicación del cuestionario, por temor a posibles consecuencias; siendo necesario detallar el procedimiento y la reserva de las identidades (anónimo).
- Limitado conocimiento sobre los síntomas del estrés por parte de los trabajadores, siendo necesario mayores detalles para completar correctamente los cuestionarios.

## **1.1.OBJETIVOS**

### **1.1.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019

### **1.1.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019
- b) Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019
- c) Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1 Internacionales**

Para la OMS (Organización Mundial de la Salud) (2008) en el mundo, de cinco a diez por ciento de los trabajadores padecen estrés y en países industrializados sube de veinte a cincuenta por ciento. La OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2016) señala el carácter enfermizo del estrés laboral que disminuye la productividad de los trabajadores.

Díaz (2019), Ocampo *et al.* (2015), Sum (2015), Ruiz de Chávez *et al.* (2014), Ramírez y Lee (2011) exploran la relación entre motivación y desempeño laboral y otras variables relacionadas en diversos tipos de empresas. Encuentran que es significativo en el desempeño laboral, el que los trabajadores tengan un nivel alto de motivación, asociado con incentivos por su desempeño, comprensión de las funciones del puesto que desempeñan, la calidad del liderazgo de sus jefes, cumplimiento de acuerdos salariales, seguridad laboral, trabajo fuera de la empresa (Tabla 1).

**Tabla 1: Factores que afectan el desempeño laboral**

Autor	Variables	Muestra	Tipo de empresa	Conclusiones
Díaz (2019)	Cultura organizacional y desempeño	95 trabajadores	Educación en Chiapas	Trabajadores tienen una percepción de la cultura organizacional de regular a bueno y se identifican con su empresa por lo que los resultados de desempeño fueron de bueno a muy bueno, pues perciben que cuentan con herramientas necesarias para desarrollar sus funciones y un equipo de trabajo unido con mucho compromiso y liderazgo.
Sum (2015)	Motivación y desempeño laboral	34 administrativos	Alimentos de zona 1 de Quetzaltenango	Nivel alto de motivación de trabajadores, satisfechos con incentivos recibidos por buen desempeño laboral, contentos con sus puestos de trabajo, funciones, superiores y con la empresa.
Ocampo et al. (2015)	<i>Engagement</i> laboral y factores sociodemográficos y psicosociales	88	Restaurantes	Con escalas del <i>Job Content Questionnaire (JCQ)</i> , <i>Effort-Reward Imbalance (ERI)</i> , y UWES, encontraron que los empleados están muy identificados con su empresa, su trabajo es muy significativo e inspirador, lo que beneficia a la empresa. Mujeres menos dedicadas que los hombres, por sus horas extralaborales por tareas domésticas. Inseguridad laboral merma vigor de trabajadores, y presentan más <i>burn out</i> , que perjudica a las partes involucradas.
Ruiz de Chávez et al. (2014)	Síndrome de Burnout y el Work Engagement	156, 62,8% damas y 37,2 varones, edad: 43,9 años	Educación	Con el instrumento de <i>Maslach Burn out Inventory</i> y el <i>Utrecht Work Engagement Scale (UWES)</i> de 17 reactivos encontraron que, 35,3% tiene un grado de <i>burn out</i> . Pese al desgaste físico, emocional y psicológico de los docentes, generado por cambios constantes, hay niveles muy altos de compromiso laboral ( <i>Work Engagement</i> ): 99,4 por ciento de los participantes.
Ramírez y Lee (2011)	<i>Burn out</i> , satisfacción laboral y la percepción de clima laboral	233 en Arica, Chile	Salud, comercio, educación administración pública	Más despersonalización en hombres; mujeres se identifican más con su institución, desean permanecer en centro laboral. Más mujeres satisfechas con superiores, perciben justicia, equidad, supervisión, y participan en toma de decisiones, respecto al cumplimiento de acuerdos laborales, salarios y mejoras económicas.

**FUENTE:** Díaz (2019), Ocampo et al. (2015), Sum (2015), Ruiz de Chávez et al. (2014), Ramírez y Lee (2011)

### 2.1.2 Nacionales

Para Balvín (2018), Figueroa (2017), Gallardo (2017), García (2017), Alva y Juárez (2014), es importante la motivación, el clima laboral en el desempeño o productividad, según los hallazgos en diferentes sectores productivos (Tabla 2).

**Tabla 2: Estrés y desempeño laboral**

Autor	Variables	Muestra	Tipo de empresa	Conclusiones
Balvin (2018)	Estrés y desempeño laboral	52 trabajadores	Minera Cobriza	Estrés alto, porque exigencias del trabajo influyen mucho, personal insatisfecho con su desempeño y, que, a mayor estrés menor desempeño.
Figueroa (2017)	Estrés laboral y productividad	30 colaboradores	Alimentos	Trabajadores afectados en nivel regular por el estrés laboral, 90 por ciento con sobrecarga laboral y 96,7 por ciento afectados por cansancio, mermando productividad y capacidad de desempeño. Se recomendó definir funciones, desarrollar equidad y justicia para mejor clima laboral
Gallardo (2017)	Motivación y desempeño laboral	31 docentes	Colegio La Divina Providencia	Motivación ayuda, activa y mejora la conducta de trabajadores, entusiasmo con objetivos y metas trazadas, y mejora el desempeño docente. Factores intrínsecos con mayor influencia que extrínsecos (remuneraciones, horarios,).
García (2017),	Clima laboral y desempeño	178 promotores	Comercializadora	Evaluación de desempeño de promotores por ventas, y sienten injusticia al no considerar al cliente, asistencia a capacitación, productos, conocimiento de manejo empresarial. Satisfacción laboral muy significativa y alta, en correlación con ventas, correlación positiva media de clima y satisfacción laboral.
Alva, J. y Juárez, J. (2014)	Clima laboral y productividad	80	Agropecuaria	Mediana satisfacción laboral y productividad, colaboradores insatisfechos: no hay incentivos, ni capacitaciones; no tienen recursos para actividades, jefes no reconocen trabajo, y trato con jefes inadecuado, salarios muy bajos, trabajan horas extras no remuneradas.

**FUENTE:** Balvin (2018), Figueroa (2017), Gallardo (2017), García (2017), Alva y Juárez (2014)

## 2.2 MARCO TEÓRICO

### 2.2.1 Estrés

El término estrés proviene de la arquitectura y física, y señala la fatiga de los materiales generada por la presión de un cuerpo sobre otro, pudiendo romperlo o deformarlo. Etimológicamente, proviene del verbo latino *stringere* cuyo significado es provocar tensión, apretar, oprimir. Es usada en textos en inglés como *stress*, *stresse*, *strest* y *straisse* (Miguel-Tobal y Cano-Vindel 2005, Pérez 2007, García 2011). Según Miguel-Tobal y Cano-Vindel (2005), el estrés está establecido en la investigación psicológica: situaciones con demandas fuertes para el individuo hasta el punto de agotar sus recursos de afrontamiento. No se logra consenso en su definición por el énfasis en alguno de los elementos que lo conforman. La investigación del estrés ha ido en tres direcciones que generaron tres grandes enfoques en su estudio (Pérez *et al.* 2014).

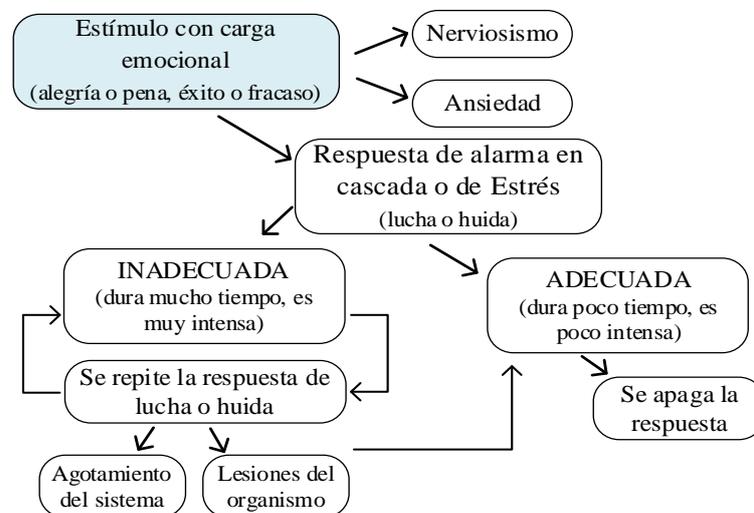
**Tabla 3: Enfoques de estudio del estrés**

Estrés como	Detalle
Respuesta psicobiológica del organismo	Engloba las concepciones tradicionales de Selye, y los resultados contemporáneos de la psiconeuroinmunología: Síndrome de Adaptación General y Emoción o conjunto de emociones negativas.
Estímulo	Agente vital, da pie a la teoría de eventos vitales; resalta el carácter agresivo de la situación estresante y el papel de los factores sociales en el estrés: Sucesos estresantes (sucesos negativos importantes), Sucesos menores (contratiempos) y Estresores menores estables (ruido, etc.)
Interacción entre individuo y el medio	Trabajos de Lazarus y los modelos transaccionales, resaltando el afrontamiento dentro de los moduladores psicosociales. Desequilibrio entre los recursos del individuo y las demandas de la situación (valoración de la situación y de los recursos para enfrentarse a ella)

**FUENTE:** Pérez *et al.* (2014)

Bernard en el siglo XIX, citado por Slipak (1991), fue uno de los primeros en tratar el estrés, definiéndolo como una respuesta adaptativa ante estímulos externos. Declaró el *principio de la constancia del medio interno-Homeostasis* que indica que los seres vivos tienen como una de sus características mantener la estabilidad de su medio interno, aunque se modifiquen las

condiciones del medio externo. Cannon desarrolló el concepto de *Homeostasis* considerando que las características del medio interno son estables y varían dentro de un margen estrecho; refiriéndose con ello a la tendencia del organismo de mantener la estabilidad interna, dentro de un rango de variación, mediante mecanismos compensadores que actúan ante desviaciones del medio externo. Ante un estresor que nos aleja del balance homeostático, una consecuencia será la respuesta de *ataque-huida* en la que el organismo se activa en pocos segundos y se prepara para afrontar de manera eficaz y adecuada una eventual amenaza, tendiendo a restaurar el equilibrio interno (Merino y Noriega 2011, Daneri 2012). La respuesta de *ataque-huida*, dispara reacción en cascada que se detiene al agotarse. Una reacción es el ataque o afrontamiento que implica hacer frente al estresor, dependiendo de sus características y de los recursos del individuo para superarlo. La huida busca evitar el estresor por medios físicos como mirar a otro lado, huir, etc.; o por medios psicológicos como interpretar como no estresante una situación que sí lo es (Barrio *et al.* 2006).

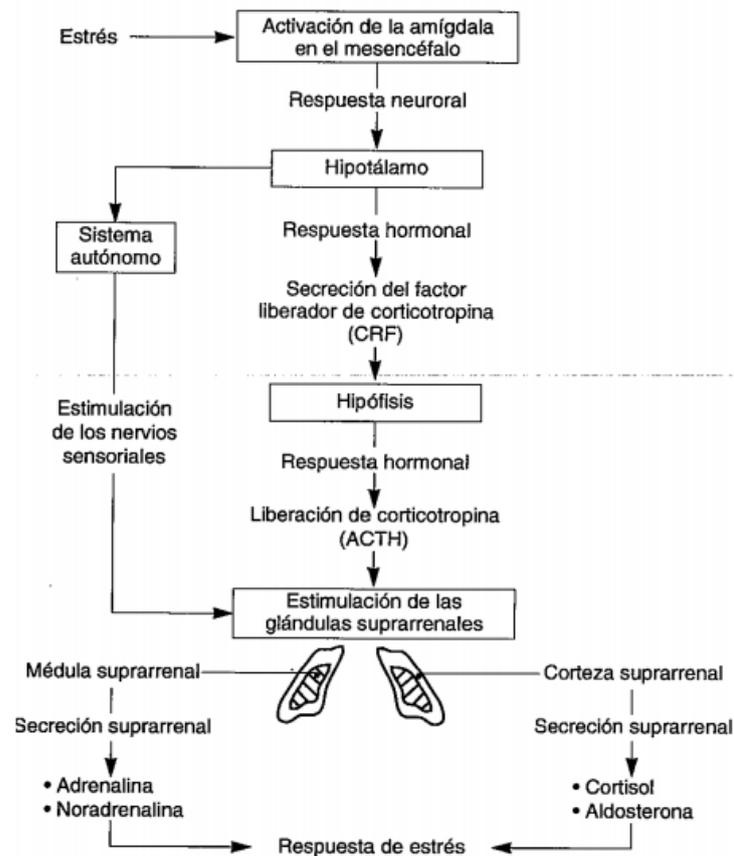


**Figura 1: Esquema de respuesta a un estímulo**

**FUENTE:** Barrio *et al.* (2006)

La respuesta del organismo para prepararse y afrontar un estímulo estresor, desata reacciones fisiológicas: la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo o autónomo; liberándose *hormonas de adaptación* u *hormonas del estrés* que excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos. El eje hipofisopararrenal se activa por agresiones físicas y psíquicas, y pone en marcha el hipotálamo, la hipófisis y las glándulas suprarrenales, con producción de corticoides (siendo el cortisol la principal hormona) que aumentan la concentración de azúcares (glucosa) en el torrente sanguíneo, mejora el uso de

la glucosa en el cerebro y estimula el aumento de la fuerza y masa muscular. El sistema nervioso vegetativo que mantiene la homeostasis, se divide en sistema nervioso parasimpático y simpático. El simpático activa los órganos del cuerpo secretando hormonas como noradrenalina y adrenalina que aumentan frecuencia cardíaca, elevan presión arterial y aumentan suministros de energía, preparando al organismo para luchar o huir (Nogareda 1999).



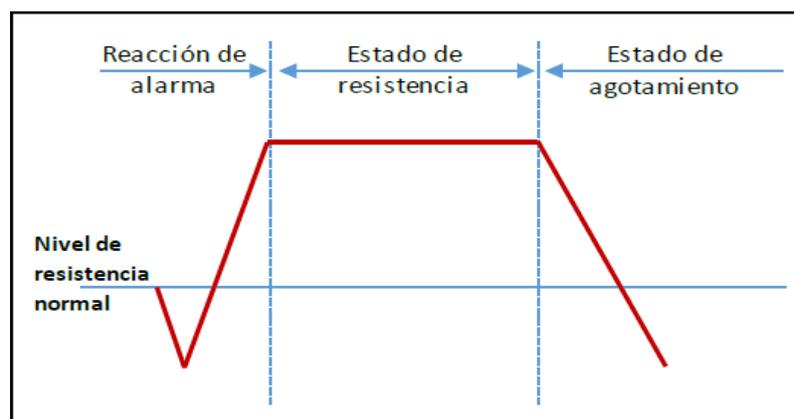
**Figura 2: Respuesta fisiológica del estrés**

**FUENTE:** Nogareda (1999)

### a. Síndrome General de Adaptación

Selye encontró en su investigación inicial en la universidad de Praga, que sus sujetos de estudio presentaban una sintomatología común, general e independiente de la enfermedad que tuvieran, como pérdida de apetito y peso, cansancio, fiebre, dolor abdominal, artralgias y cefalea; definió el fenómeno como *Síndrome de estar enfermo*. Extendió el concepto de Cannon, con un modelo biológico del estrés que recoge respuestas fisiológicas del organismo ante la incidencia de un agente *estresor*, y las consecuencias negativas que podría generar una exposición prolongada a una situación estresante. El *Síndrome General de Adaptación*,

consiste en un conjunto de reacciones generales con un patrón típico de respuesta (reacción estereotipada) a través de las que el organismo responde para adaptarse a la nueva condición a la que es sometido, siendo independiente del estímulo que lo provoca (aversivo o placentero). El síndrome tiene tres fases: Alarma, Resistencia, Agotamiento, vinculadas a niveles de activación fisiológica distintos, que aparecen de forma secuencial en el tiempo y, de prolongarse llegan al agotamiento del individuo (Bertola 2010; García 2011; Rodríguez y de Rivas 2011; Pérez 2017; Gonzáles 2007; Miguel-Tobal y Cano-Vindel 2005; Vélez *et al.* 2013; Jaureguizar y Espina 2005; Pérez *et al.* 2014).



**Figura 3: Síndrome general de adaptación**

**FUENTE:** Miguel-Tobal y Cano-Vindel (2005)

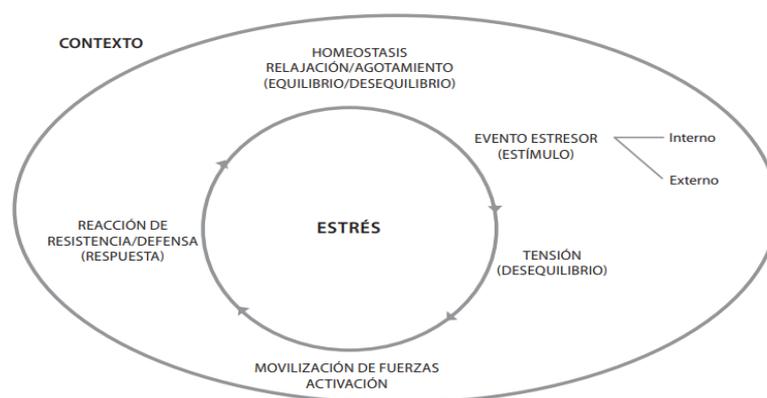
El estrés está ligado a la evolución del ser humano, permitió su supervivencia mediante su adaptación a un mundo en transformación. Es normal en nuestras vidas e inevitable. El organismo se encuentra en estado mínimo de estrés y ante un estresor, que causa un desequilibrio, se movilizan fuerzas de activación en respuesta; pudiendo ser beneficioso si se recupera el equilibrio y se torna a la normalidad; o pernicioso si la reacción no fue suficiente para cubrir una demanda (Nogareda 1999; Barrio *et al.* 2006).

Además de reacciones fisiológicas asociadas al estrés, también hay efectos negativos a nivel cognitivo y conductual en las fases de resistencia y agotamiento (Tabla 4).

**Tabla 4: Efectos negativos en las fases de resistencia y agotamiento**

Cognitivo	Conductual	Fisiológico
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de concentración</li> <li>• Incapacidad para toma de decisiones</li> <li>• Olvidos</li> <li>• Baja autoestima</li> <li>• Alta sensibilidad a la crítica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor accidentalidad</li> <li>• Consumo adictivo de drogas estimulantes, alcohol, tabaco, cafeína, etc.</li> <li>• Hiperactividad</li> <li>• Impulsividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de frecuencia cardíaca y presión arterial</li> <li>• Sudoración</li> <li>• Dilatación pupilar</li> <li>• Mayor nivel de glucosa</li> </ul>

**FUENTE:** Miguel-Tobal y Cano-Vindel (2005)



**Figura 4: Ciclo del estrés**

**FUENTE:** Durán (2010)

Para Atalaya (2001); OIT (2004); Bernaldo y Labrador (2007), el estrés es un proceso interactivo complejo dado principalmente por la discrepancia entre las demandas del medio y los recursos de la persona para enfrentarlos. Para Lazarus (1986), citado por Posada (2011), el estrés es un proceso sostenido en el tiempo, donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con el que cuenta para enfrentar dicha situación. Para Selye (1974), citado por Pérez *et al.* (2014), el estrés es una reacción no específica del organismo producido por una demanda ejercida por un estímulo externo o interno; placentero o desagradable, positivo o negativo. Según Barrio *et al.* (2006), los estresores son estímulos extrínsecos (ambientales) o intrínsecos (psicoemocionales o biológicos) que producen estrés, y mantienen al organismo en continua activación intentando dar respuesta de solución (Tabla 5).

**Tabla 5: Tipos de estresores**

Factores		
Extrínsecos	Intrínsecos	
Ambientales	Psicoemocionales	Biológicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Polución ambiental: ruido, aglomeraciones, etc.</li> <li>• Condiciones adversas: cambios de temperatura bruscos, vida en ambientes precarios</li> <li>• Normas en el trabajo, normas en las relaciones interpersonales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frustración: fracaso, decepción, mala planificación</li> <li>• Insatisfacción: depresión, ideas negativas, ausencia de incentivos</li> <li>• Personalidad y carácter que predisponen a reacciones emocionales intensas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rigidez muscular generalizada y constante</li> <li>• Enfermedades frecuentes</li> <li>• Umbral bajo al agotamiento por fatiga, por ajeteo diario</li> </ul>

**FUENTE:** Barrio *et al.* (2006)

Pérez *et al.* (2014) señalan las características que tornan estresante una situación (Tabla 6).

**Tabla 6: Características que contribuyen a la condición de estresante**

Característica	Descripción
Cambio o novedad de la situación	Una situación nueva es más estresante porque rompe lo habitual.
Falta de información	Cuando no hay información de lo que pueda pasar o qué se puede hacer para afrontarlo.
Predictibilidad	Situaciones ambiguas son más estresantes que aquellas donde se pueda predecir lo que va a suceder.
Incertidumbre	Provoca sentimientos de desesperanza y confusión.
Falta de habilidades para enfrentar la situación	Cuando no se dispone de conductas eficaces implica indefensión.
Alteración de condiciones biológicas del organismo	Consumo de tabaco, alcohol, anfetaminas, etc. Condiciones extremas (frío, calor, ruido, humedad).
Duración de la situación de estrés	Mientras más prolongada sea la situación de estrés, mayores serán las consecuencias negativas para el organismo.
Inminencia de la situación estresora	Si no se sabe en qué momento preciso va a ocurrir, aumenta la respuesta del estrés.
Ambigüedad de la situación estresora	Puede producirse por falta de información o por exceso de ella que no permite saber qué hacer.

**FUENTE:** Pérez *et al.* (2014)

## b. Clasificación del estrés

### b.1 Según sus efectos

Selye (1974), citado por Espinoza *et al.* (2018), diferenció los efectos buenos (agradables) y malos (desagradables) del estrés en eustrés y distrés. El eustrés es un estrés positivo, con respuestas controladas por el sujeto, que motiva y posibilita una respuesta exitosa de

adaptación; estresores positivos: alegría, éxito profesional, satisfacción sentimental, muestras de simpatía, examen, práctica de deporte extremo, y otros (García-Morán y Gil-Lacruz 2016, Vázquez 2016). Según Flores (2007), citado por Gallego *et al.* (2018), el eustrés señala una respuesta armónica que respeta parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, cuando la energía de reacción ante los factores estresores se consume biológica y físicamente. El distrés es estrés negativo asociado al fracaso manifiesto en sentimientos negativos de sufrimiento, tensión y baja eficacia. La sobrecarga de trabajo no asimilable, genera un desequilibrio fisiológico y psicológico; reduce productividad, aparecen enfermedades psicosomáticas y envejecimiento prematuro. Estresores negativos: fracaso, ruptura familiar, mal ambiente laboral, duelo, y otros (Pérez *et al.* 2014). Para Paolasso (1998), citado por Gallego *et al.* (2018), el distrés debe evitarse pues se asocia a sobrecargas de larga duración corporales, intelectuales o psíquicas, contrariedades, frustraciones y estados de tensión. El estrés negativo, implica una amplia sintomatología física y psíquica (García-Morán y Gil – Lacruz 2016) (Tabla 7). Cada persona responderá de distinta manera ante un agente estresante, siendo este positivo para algunos y negativos para otros (Pérez *et al.* 2014).



**Figura 5: Tipos de estrés: eustrés y distrés**

**FUENTE:** Booth Riebel y Pérez Piffaut (2008)

**Tabla 7: Sintomatología del estrés negativo**

Tipo	Síntomas
Físicos	Jaquecas, gastritis, aumento de presión arterial, menor eficacia del sistema inmune, taquicardia, sudoración, temblor corporal, obesidad, sobrepeso, pérdida de cabello y aparición de caspa, menstruación irregular, enfermedades cardíacas, presión de dientes y mandíbula, manos y pies fríos, tensión muscular, falta o aumento de apetito, diarrea o estreñimiento, insomnio, tartamudeo, alteraciones de la piel, fatiga y sequedad de boca
Psíquicos	Dificultad de concentración, incremento de errores, ralentiza la toma de decisiones, disminuye la memoria, ansiedad, preocupación excesiva, inquietud, irritabilidad, disminución de autoestima y constantes cambios de humor que pueden degenerar en depresión e inestabilidad emocional.

**FUENTE:** García-Morán y Gil-Lacruz (2016)

## **b.2 Según el tiempo de duración**

Para Atalaya (2001) la duración de la reacción de estrés es de mayor importancia que la intensidad, ya que un estado de tensión constante generaría trastornos en la salud. Cita la tipología de estresores según su duración, desarrollada por Schwab y Pritchard.

- **Situaciones breves de estrés:** diaria, de segundos a horas, escaso impacto en personas, la mayoría controla y se recupera rápido de sus efectos negativos (crítica en el trabajo, llamada de atención del jefe, congestionamiento de tránsito, etc.).
- **Situaciones moderadas de estrés:** de varias horas hasta unos días, como exceso de trabajo, desconocimiento de las funciones, aumento de la responsabilidad, etc. Pueden dar inicio a problemas físicos y predisposición a ciertas enfermedades cardíacas y de tipo estomacal.
- **Situaciones graves de estrés:** crónicas, duran semanas, meses o años, como el desempleo, dificultades económicas, la muerte de un ser querido, trabajo en condiciones estresantes, etc. Conducen a enfermedades debido a que el organismo se encuentra física y mentalmente debilitado, no puede recuperar su capacidad de enfrentar las demandas del medio, hacen que los individuos no encuentren salida a su situación y renuncian a la búsqueda de soluciones.

Otro tipo similar de clasificación del estrés según la duración de la respuesta fisiológica del organismo, es propuesta por Barrio *et al.* (2006) quienes lo divide en agudo, subagudo y crónico.

- **Agudo:** requiere del organismo respuesta muy intensa y de muy corta duración, como frenar intempestivamente al conducir un automóvil porque apareció un animal en la carretera.
- **Subagudo:** respuesta fisiológica moderada de un tiempo mayor al primero, como conducir por la ciudad durante un atasco.
- **Crónico:** respuesta fisiológica leve pero dura mucho tiempo, como conducir todos los días.

### **b.3 Según el contexto en el que se presenta**

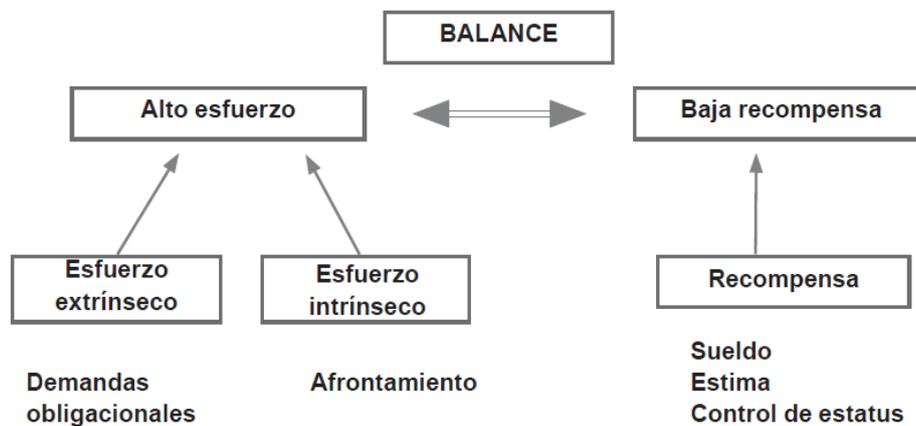
Wallace y Szilagyi (1982), citado por Arenas (2006) y Nava *et al.* (2016) coinciden en indicar que dos de los ámbitos más frecuentes son el estrés laboral en el ambiente de trabajo por desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la organización. Las exigencias y características del trabajo exceden capacidades o recursos del trabajador, generando alta activación fisiológica, psicológica, emociones negativas y sensación de no poder enfrentar la situación (Perspectivas 2007 y Flores 2017) y el estrés de la vida diaria relacionado con causas familiares e individuales, por eventos de baja intensidad, breves y no siempre repetitivos (Nava *et al.* 2016).

#### **2.2.2 Estrés laboral**

La OMS (Organización Mundial de la Salud) (2004) y Miguel-Tobal y Cano-Vindel (2005), definen estrés laboral como reacciones emocionales, cognitivas, del comportamiento y fisiológicas, generadas por aspectos nocivos de la organización: presiones laborales, exigencias que no se ajustan a sus capacidades y conocimientos que ponen a prueba sus recursos para afrontar la situación. El nivel de presión que el trabajador encuentre adecuado podrá mantenerlo motivado, alerta y en condiciones de trabajar y aprender. Si la presión es excesiva o difícil de controlar aparecerá el estrés. Para Bernaldo y Labrador (2007) y Lazarus (1986), citado por Posada (2011), así como para Gutiérrez y Angeles (2012) citados por Félix *et al.* (2018), el estrés en el trabajo es un proceso que origina en el empleado el pensamiento de no contar con los recursos necesarios para afrontar las actividades cotidianas propias de su puesto. Produciéndose en él sentimientos de ansiedad, frustración, temor y enojo; desencadenando en una reducción del rendimiento, enfermedades y accidentes.

Según Durán (2010) los pensamientos generados en el trabajador provienen de la percepción y valoración subjetiva que hace, en relación a eventos estresores que enfrenta y su ambiente

laboral, en función de sus características personales. García-Morán y Gil-Lacruz (2016), coinciden en ello e indican que, otra fuente de estrés laboral y desgaste de una persona proviene del desequilibrio o descompensación entre el sobreesfuerzo y una pobre recompensa. El esfuerzo en el trabajo puede deberse a dos tipos de demanda: intrínsecas (alta motivación de afrontamiento, perfeccionismo, sobre compromiso) y extrínsecas (obligaciones laborales y requisitos). El reconocimiento laboral puede ser: con dinero, estima y control del estatus.



**Figura 6: Balance entre esfuerzo y recompensa**

**FUENTE:** García-Moran y Gil-Lacruz (2016)

#### a. Tipos de estrés laboral

**Episódico:** momentáneamente, breve periodo de tiempo, resuelto desaparecen todos los síntomas que lo originaron. Se puede generar por un despido laboral (Vásquez 2016).

**Crónico:** Siguiendo el modelo Demandas-Control de Karasek y Theorel (1990), citado por Rodríguez y de Rivas (2011), indican que mantener el equilibrio entre la demanda y el nivel de control del estímulo genera cierto grado de estrés. Y si éste se mantiene por un periodo de tiempo prolongado, impidiendo el proceso de recuperación necesario tras el período estresante y sumado a la naturaleza acumulativa del mismo, se genera estrés crónico y desencadena un proceso de desgaste profesional o *síndrome de burn out*, donde la persona se siente exhausta, agotada, desbordada y paulatinamente pierde el compromiso y la implicación personal en la tarea que realiza. De acuerdo con Martínez (2010), un trabajador, en su disposición por adaptarse y cumplir con sus demandas laborales, puede esforzarse en exceso y de manera prolongada en el tiempo; generando la sensación descrita como *estar*

*quemado*. En el ámbito organizacional, se produce alto absentismo laboral, deterioro en la calidad del servicio, alto número de rotación de personal y abandono del puesto de trabajo.

El *burn out* en español se conoce como desgaste profesional y según Aranda (2006), citado por Barraza (2011), significa estar quemado, exhausto y desganado, con pérdida de interés e ilusión por el trabajo. Fue empleado por Freudenberger, para describir a voluntarios con conductas de irritación, agotamiento, cinismo con los clientes y tendencia a evitarlos. Popularizado por Maslach, para quien el *síndrome de burn out* surge como respuesta al estrés laboral crónico por condiciones laborales complicadas; caracterizadas por un estado de desgaste físico, psicológico y emocional; una actitud despersonalizada y distante con los demás y un sentimiento de falta de adecuación a las funciones; con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional (Rodríguez y de Rivas 2011).

#### **b. Causas de estrés laboral**

Núñez (2013) y la OMS (2004), coinciden en que el estrés laboral se genera por el contenido o intensidad de las demandas laborales y problemas organizacionales: mala definición de puestos e inadecuada gestión de la organización, generando vivencias negativas en los trabajadores asociadas al contexto laboral. Posada (2011), agrega como causal de estrés laboral el temor a lo desconocido por la incertidumbre, que impide el desarrollo del trabajador por miedo a equivocarse, por la desconfianza y su percepción de no tener recursos necesarios para afrontar el problema.

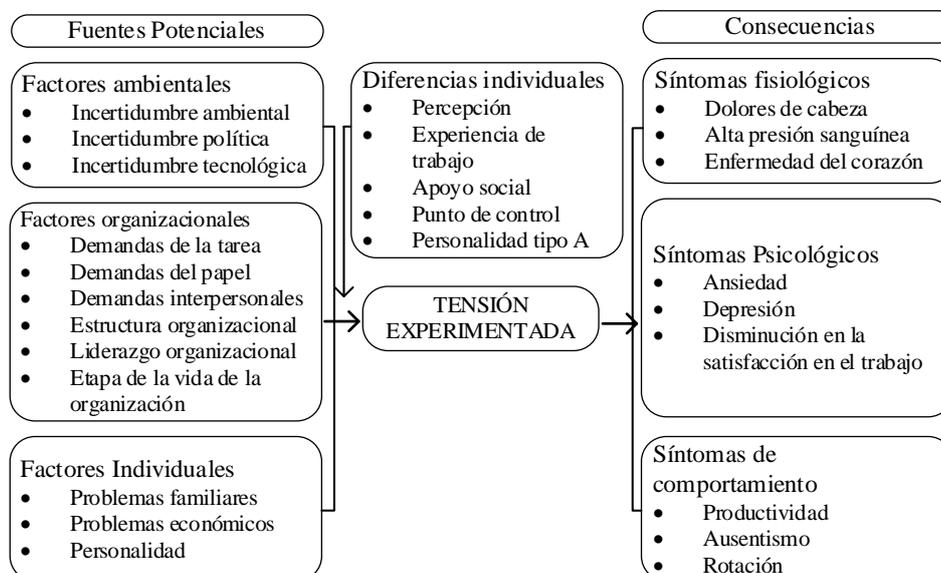
Cirera *et al.* (2012), citados por Félix *et al.* (2018), dicen que los principales estresores en el trabajo son: remuneración inadecuada, presión del trabajo, falta de autonomía, desajuste entre clima laboral y su dinámica, falta de apoyo del grupo y la supervisión, relaciones interpersonales insatisfactorias, ausencia de un plan de carrera, condiciones desfavorables en el trabajo, falta de orientación para el desarrollo de tareas o relaciones conflictivas con los superiores.

#### **Factores potenciales de estrés laboral**

- Según Robbins y Judge (2013), existen tres categorías de fuentes potenciales de estrés:
  - a) Ambientales: incertidumbre económica y política, cambios tecnológicos
  - b) Organizacionales: jerarquías, reglamentarismo, no participación en decisiones, compañeros de trabajo desagradables, liderazgo autocrático o jefes insensibles, excesivo

control y despido de empleados que no rindan según lo esperado por la organización. presiones para evitar errores o plazos de tiempo limitados, inadecuada distribución física, condiciones exigentes como líneas de ensamblaje de alta velocidad, demandas de rol, sobrecargas de tareas, indefinición de funciones, falta de respaldo social y malas relaciones interpersonales, que causan estrés sobre todo en empleados con muchas necesidades sociales; etapas de constitución y declive muy estresantes, en la primera mucha incertidumbre y emoción; en la de declive hay despidos, recortes (Atalaya 2001).

- c) Individuales o personales: a) Familiares: rupturas, problemas variados, b) Económicos: mala administración del dinero o estilos de vida superiores a sus ingresos, c) Personalidad con variables mediadoras: i) Percepción, según Vargas (1994) un empleado puede temer perder su trabajo, y otro puede percibir el riesgo de despido como oportunidad de iniciar su propio negocio, ii) Experiencia laboral (los más experimentados manejan mejor el estrés, respaldo social por buenas relaciones con compañeros y superiores reduce el estrés), iii) Punto de control, el Locus de Control - LC – es la percepción de un individuo sobre el grado de control que tiene sobre su vida, si es interno controlan su vida y enfrentan los retos, con menos estrés. Si es externo padecen más estrés según Pérez *et al.* (2014), iv) Personalidad tipo “A”: más tareas en menos tiempo, asumen responsabilidades propias y ajenas, impacientes con el ritmo en que ocurren las cosas, no gustan del tiempo libre, siempre en movimiento y muy competitivos.



**Figura 7: Modelo de tensión o estrés**

**FUENTE:** Atalaya (2001), Robbins y Judge (2013).

### **c. Síntomas del estrés laboral**

Se detalla la sintomatología planteada por Brunet, citado por Quispe (2016).

#### **1. Sintomatología psicológica del estrés laboral:**

- Actitudes negativas hacia sí mismo
- Ansiedad, reacción negativa, sentimientos desagradables de tensión, temor, inseguridad.
- Problemas psicosomáticos
- Reacciones iracundas
- Aburrimiento, debido a la monotonía de sus labores
- Baja tolerancia a la frustración

#### **2. Sintomatología organizacional del estrés laboral:**

- Actitudes negativas hacia el cliente, generan quejas de éstos por mala atención y mal humor.
- Reducción del rendimiento, por poco ánimo del trabajador para realizar su actividad laboral.
- Rotación del personal, porque el trabajador no se siente cómodo en su ambiente laboral.

#### **3. Sintomatología ambiental del estrés laboral:**

- Disminución de la calidad de vida personal.
- Actitudes negativas hacia la vida en general, el malestar no solo es laboral, sino que traspasa hacia el contexto familiar y amical.

### **d. Consecuencias del estrés laboral**

Las patologías derivadas del estrés laboral se asimilan de distintas formas por los organismos debido a las diferencias individuales en cada uno de ellos, lo que puede ser nocivo para unos será leve para otros (Posada 2011). El estrés laboral puede generar comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, deteriorar la salud mental y física del individuo; llegando en casos extremos de exposición prolongada, a originar problemas psicológicos y trastornos psiquiátricos que provoquen inasistencia laboral e incapacidad permanente del empleado (OMS 2004).

- **Consecuencias fisiológicas.** Respuestas inadaptadas del organismo a estresores laborales: metabólicos, cardiovasculares, respiratorios, músculo - esqueléticos,

endocrinos, nudo en la garganta, enfermedades de piel y caída del cabello (Perspectivas 2007).

- **Consecuencias cognitivas.** Bajo nivel de concentración, desorientación, preocupación, hipersensibilidad a crítica, falta de control, mal humor, y otros (Vásquez 2016).
- **Consecuencias motoras.** Tartamudeo, voz entrecortada, hablar rápido, explosiones emocionales, exceso o falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos excesivos, ansiedad, fobias, entre otros (Perspectivas 2007).
- **Consecuencias organizacionales.** Aumento del absentismo, rotación del personal, menor dedicación al trabajo, disminución del rendimiento y la productividad, deterioro de relaciones interpersonales, incremento de quejas de clientes, entre otros (Posada 2011).

#### e. Dimensiones Estrés Laboral

Desde la perspectiva de Maslach y Jackson, propuesta en su inventario para la evaluación del estrés laboral, se consideran tres grandes dimensiones (González 2007 y Barraza 2011).

- **Cansancio emocional (CE):** cansancio mental, fatiga física, irritabilidad, falta de motivación (apatía), dificultad para concentrarse, pesadez y percepción de imposibilidad de salir adelante. Originado por acumulación progresiva de sobrecarga de trabajo, exceso de tiempo en el trabajo, desbalance entre desempeño y recompensa y falta de reconocimiento o consideraciones insuficientes.
- **Despersonalización (D):** actitudes negativas, distantes y desconsideradas hacia las personas con las que se trabaja, pérdida de compromiso laboral y se llega a responsabilizar a los clientes de los problemas. Endurecimiento en relaciones e indiferencia con resultados de subordinados en el trabajo, calificación despectiva a compañeros e intento de culparlos de los fracasos propios en las tareas laborales. Se producen cuando los trabajadores no cuentan con recursos personales para las situaciones conflictivas (Marsollier 2013).
- **Realización personal (RP):** tendencia de los trabajadores que agrupa sentimientos de baja autoestima y valoraciones negativas de las tareas realizadas, generando en ellos la sensación de incompetencia e ineficacia en el trabajo, empleando como mecanismo de defensa el rechazo a las relaciones interpersonales en la actividad laboral para evitar situaciones que puedan ponerlos en evidencia; siendo estos, síntomas típicos de la depresión, moral baja y la frustración en el trabajo, afectando el rendimiento y el clima laboral (Castillo 2001).

### 2.2.3 Desempeño laboral

El desempeño laboral es un constructo muy importante y ampliamente investigado dado el impacto de la actuación individual de los trabajadores en la productividad y rentabilidad de una organización, entendiéndose éstos como consecuencias del primero. Queipo y Useche (2002), Chiavenato (2011); Koopmans *et al.* (2013); Gabini (2018); Bustos (2018); Ortega (2015); Escobedo y Quiñones (2020) coinciden en la naturaleza multidimensional y en que son los comportamientos o conductas que aportan al logro de las metas de la organización, sujeto a reglas básicas pre-establecidas, ligada a sus habilidades, capacidades, necesidades, cualidades, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización, generando comportamientos que inciden en los resultados organizacionales.

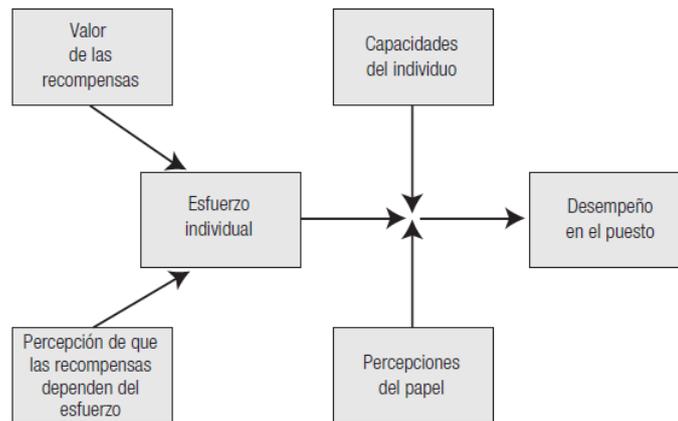
#### a. Conductas que definen el desempeño laboral

Robbins y Judge (2013) indican que las organizaciones evaluaban sólo la actuación de los empleados conforme a lo indicado en una descripción de puesto laboral; en la actualidad dada la necesidad de innovación, de agregar valor y estar más orientadas al servicio se reconocen tres tipos principales de conductas que dan forma al desempeño laboral:

- **Desempeño de la tarea:** cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones que aportan en la producción de un servicio o bien, se incluyen también a las tareas administrativas.
- **Civismo:** buenas acciones del trabajador que contribuyen a crear un buen ambiente laboral, como brindar ayuda y respetar a los compañeros, apoyar los objetivos de la organización, hacer sugerencias constructivas y hablar positivamente sobre el centro de labores.
- **Falta de productividad:** son las malas actuaciones que realiza el trabajador que afectan a la organización, tales como ser agresivos con los compañeros, ausentarse con frecuencia, daño y robo de la propiedad de la organización.

#### b. Factores que influyen en el desempeño laboral

Según Chiavenato (2011), el desempeño de un trabajador en su puesto laboral varía de una persona a otra y es influenciado por factores condicionantes como el valor de la recompensa, la percepción de que la compensación depende del esfuerzo, sus habilidades y capacidades; los cuales determinan la intensidad del esfuerzo que un trabajador realizará en su puesto laboral.



**Figura 8: Factores que afectan el desempeño laboral**

**FUENTE:** Chiavenato (2011)

Valdivia (2014) señala los factores que guardan relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la organización:

- **Satisfacción del trabajo:** referido a las actitudes de los colaboradores hacia la organización, guardando relación con la naturaleza de las tareas del puesto y el contexto laboral (supervisión, compañeros de trabajo, tipo de organización, etc.)
- **Autoestima:** entendido como un factor determinante para el desenvolvimiento de los trabajadores, brinda la capacidad de afrontar situaciones adversas y mantenerse animados y satisfechos por la actividad laboral, influyendo positivamente sobre su desempeño.
- **Trabajo en equipo:** grupo cohesionado de personas motivadas con roles establecidos y objetivos en común. Cuyos esfuerzos individuales crean sinergia dentro de la organización.
- **Capacitación del trabajador:** orientado hacia un refuerzo en las habilidades, conocimientos y actitudes de los trabajadores, como fuente para el desarrollo y fortalecimiento de sus capacidades individuales y el logro de un mejor desempeño organizacional.

### c. Dimensiones del desempeño laboral

De acuerdo con Chiang y San Martín (2015) para estimar el desempeño laboral, pueden medirse varios criterios: la cantidad y calidad de trabajo, cooperación, conocimiento del trabajo, responsabilidad, asistencia, entre otros. De acuerdo con Viswesvaran y Ones (2000), citados por Escobedo y Quiñones (2020), muchos cuestionarios no llegan a medir todas las dimensiones y tan solo una fracción de esos instrumentos evalúa una o dos facetas del desempeño laboral. Grados (2011) propone un agrupamiento conceptual para un mejor

entendimiento, planteando dos dimensiones para el desempeño laboral: 1) desempeño de la función y 2) características individuales. Aplicando un cuestionario conformado por 22 ítems con formato tipo Likert de 5 puntos se tiene 2 grupos de preguntas:

- **Desempeño de la función:** competencias técnicas y conductuales de los trabajadores que permiten logro de tareas contempladas en la descripción del puesto. Con indicadores relevantes como productividad, precisión, pulcritud, conocimiento de sus funciones a desempeñar y la colaboración hacia sus compañeros, jefes y empresa.
- **Características individuales:** comportamientos de ayuda o cooperativos que generan un impacto positivo en la organización. Como la actuación laboral sin necesidad de supervisión, colaboración con el equipo para el logro de un objetivo común y el entendimiento de las situaciones y búsqueda de soluciones creativas.

#### **d. Evaluación del desempeño laboral**

Para Chiavenato (2009); Dessler y Varela (2011), Rodríguez (2017), evaluar el desempeño implica calificar la trayectoria de un colaborador en relación con estándares predeterminados y sirve para retroalimentar e incentivar a los trabajadores para que puedan resolver sus deficiencias en desempeño o para que sigan de forma satisfactoria. Da información para tomar decisiones de promoción y remuneración, y da una oportunidad para que el supervisor y su subordinado se reúnan o revisen el comportamiento relacionado con el trabajo, en lo cual coincide con Chiavenato.

Denominada *evaluación de méritos, evaluación del desempeño, evaluación de los empleados, evaluación de la eficiencia en las funciones, informes de avance*, entre otros. Se realiza por las organizaciones; de manera informal, la cual según Stoner *et al.* (1996) es continua, no programada con el jefe retroalimentando oportunamente al trabajador sobre las áreas que requieren reforzarse, y la formal que Urdaneta y Urdaneta (2013), dicen que es la que se realiza de forma programada en una fecha fijada durante el año y con las dimensiones y medidas preestablecidas con anterioridad.

#### **e. Criterios de evaluación del desempeño laboral**

Para Robbins y Judge (2013), los criterios que la dirección elija para calificar el desempeño de un trabajador serán decisivos en la manera en que éste se conduzca dentro de la organización. Establecen tres conjuntos de criterios principales para calificar la actuación de un trabajador.

- **Resultados de la tarea individual.** La administración evalúa resultados de la tarea del empleado: cantidad producida, costo por unidad, desperdicios generados, volumen general de ventas, incremento en ventas, número de cuentas nuevas, y otros.
- **Conductas.** Evalúa conductas individuales y comportamiento de ciudadanía organizacional: ayudar a compañeros, sugerir mejoras y presentarse voluntariamente para tareas adicionales.
- **Rasgos.** Criterios más débiles a comparación de los anteriores, pero de los más usados por las organizaciones: mostrar confianza, buena actitud, parecer ocupado, ser confiable y tener amplia experiencia; características que pueden relacionarse o no con los buenos resultados, pero que se usan con frecuencia como criterios para evaluar el desempeño de los empleados.

#### f. Finalidad de la evaluación del desempeño

Para Newstrom (2011), la evaluación es necesaria para desarrollar al personal y lograr adecuada administración, específicamente permite: 1) asignar recursos escasos, 2) recompensar y motivar a los empleados, 3) retroalimentar por sus labores a los empleados, 4) mantener relaciones justas entre los grupos, 5) entrenar y desarrollar a los trabajadores y 6) cumplir con regulaciones legales. Para Chiavenato (2009) todo trabajador debe recibir información sobre su desempeño para conocer la forma en la que ejerce su trabajo y hacer las correcciones necesarias. Las organizaciones deben conocer el potencial de su fuerza laboral, por estas razones:

- **Recompensas:** Sustenta ascensos, aumentos salariales, transferencias y despidos.
- **Realimentación:** Obtiene información de la percepción de las personas que interactúan con el trabajador sobre su desempeño, actitudes y competencias.
- **Desarrollo:** Los trabajadores conocen sus puntos fuertes, que puede aplicarlos en sus labores para un buen desempeño; y sus puntos débiles que debe mejorar con entrenamiento.
- **Relaciones:** Permite que los colaboradores puedan mejorar sus relaciones interpersonales en el trabajo, ya que conocen el grado de aprobación con el que califican su desempeño.
- **Percepción:** los trabajadores reciben información sobre como los perciben sus compañeros, mejorando de ese modo la idea que tienen de sí mismos y de su entorno social.

- **Potencial de desarrollo:** la organización conoce el potencial de desarrollo de sus trabajadores, de modo que elabore programas de crecimiento, sucesión, carrera, entre otros.
- **Asesoría:** Ofrece información a la persona encargada de la evaluación (especialista de recurso humanos o gerente) que servirá para guiar a los trabajadores en su desarrollo.

#### **g. Beneficios de la evaluación del desempeño**

Para Alles (2005), la evaluación del desempeño es beneficiosa para la organización y la actuación futura de los trabajadores:

- Identifica puntos de mejora en los trabajadores
- Identifica a los trabajadores con mejor desempeño
- Identifica las interrogantes de los trabajadores
- Identifica a la persona idónea para el perfil de un puesto
- Motiva al personal mediante retroalimentación de su desempeño
- Posibilita análisis entre jefes y subordinados sobre la ejecución de sus labores
- Proporciona información para decisiones sobre ascensos y salarios

Chiavenato (2011) refiere que evaluar permite establecer y desarrollar una política de recursos humanos alineada con las necesidades de la organización. Identifica dificultades en el control de trabajadores, adaptación de los mismos al puesto u organización, problemas de motivación y a aquellos con mayor potencial que el exigido por el puesto, y otros.

#### **Beneficios para el trabajador:**

- Identifican de forma clara el comportamiento y desempeño que la organización valora.
- Conoce puntos débiles y fuertes, y las expectativas de su líder en cuanto a su desarrollo.
- Realizan una crítica personal y autoevaluación sobre su desarrollo profesional.
- Conoce las acciones de su líder para mejorar su desempeño: programas de capacitación y aquellas que el propio subordinado debe realizar por cuenta propia.

#### **Beneficios para el jefe como administrador de personas:**

- Evalúa objetivamente el comportamiento y desempeño de los subordinados al contar con un sistema estandarizado.
- Le permite planificar acciones para aumentar el desempeño de sus subordinados.
- Mejorar la comunicación con sus subordinados.

### **Beneficios para la organización:**

- Definir la contribución de cada trabajador en base a la evaluación de su potencial
- Identificar puntos de mejora en los trabajadores
- Reconocer el desempeño sobresaliente
- Compromiso de los trabajadores con los objetivos organizacionales

### **h. Evaluadores del desempeño laboral**

Para Robbins y Judge (2013), por tradición la evaluación corresponde a los jefes porque son los responsables de la labor de los trabajadores y están en mejor posición para observar y evaluar su desempeño; mientras que, Dessler y Varela (2011) manifiestan que debe valorarse el desempeño de un trabajador desde diferentes puntos de vista. Chiavenato (2009) sostiene que el principal interesado en la evaluación es el propio trabajador, y que las organizaciones diseñan un sistema de evaluación centralizado en recursos humanos; en la actualidad la responsabilidad se determina en base a la política de recursos humanos que adopte la organización.

### **Tipos de evaluación**

- **Autoevaluación:** el trabajador proporciona un análisis de actuación, eficacia, fortalezas y debilidades, según parámetros pre - establecidos por la organización. Según Newstrom (2011), es menos agresiva para la autoestima laboral y tiene un gran potencial para el cambio y crecimiento.
- **Gerente:** en la mayoría de las organizaciones el jefe es el encargado del desempeño y evaluación de sus subordinados, con la asesoría del área de recursos humanos como apoyo; estableciendo los medios, criterios, seguimiento y control del sistema de evaluación.
- **Individuo y gerente:** intercambio entre el jefe y el trabajador, ambas partes se esfuerzan para obtener resultados. El jefe proporciona todos los recursos necesarios como orientación, entrenamiento, asesoría, información, metas y objetivos por alcanzar. Y el colaborador recibe estos recursos y aporta su desempeño y resultados.
- **Equipo de trabajo:** el equipo establece objetivos, metas y es responsable de la actuación de sus integrantes, evaluando su desempeño como un todo. Y toma las acciones necesarias para la mejora de cada integrante.
- **Área de recursos humanos:** en organizaciones conservadoras, en abandono por su carácter centralizador con reglas burocráticas que limitan flexibilidad y libertad del sistema. Recursos humanos procesa información de gerentes para sus programas de

acción. Defecto: trabaja con promedios, busca eliminar desempeño individual y singular de cada trabajador.

- **Evaluación hacia arriba:** equipo evalúa al jefe, sobre la forma en que proporciona los recursos y medios para el logro de los objetivos, y la forma en que podría ayudar a mejorar los resultados. Sustituye el mando arbitrario del jefe por una actuación democrática, con participación, intercambios y comunicación con relaciones de trabajo libres y eficaces.
- **Comisión de evaluación:** grupo de personas de distintas unidades de la organización. Recibe críticas por su carácter centralizador, juzga el pasado y su lentitud debido al escrutinio de cada trabajador. Genera incertidumbre en los trabajadores y los hace sentir menos porque genera la percepción en ellos de que su desempeño depende de una comisión centralizada que los juzga.
- **Evaluación de 360<sup>0</sup>:** evaluación circular donde participan elementos que tienen interacción con el evaluado: jefe, compañeros, subordinados, proveedores, clientes internos y externos y demás personas cercanas. Forma más completa de evaluación pues se recibe información de varias partes que ayuda en la adaptación del trabajador a su entorno. El evaluado debe estar preparado y tener mente abierta para evitar encontrarse en posición vulnerable.

#### **i. Métodos de evaluación del desempeño**

Prado (2015) señala varias técnicas para obtener información sobre la labor de la fuerza laboral:

- **Encuestas de opinión:** sondeos de actitud con cuestionarios bien elaborados brindan respuestas confiables, honestas y descripción del estado de aspectos de la organización.
- **Entrevista:** permite recolectar gran cantidad de información de los trabajadores, facilitando la identificación de puntos de mejora.
- **Análisis de los registros de recursos humanos:** para verificar cumplimiento de la política de la organización.

Chiavenato (2011), sostiene que para la evaluación de grandes grupos de personas se idearon soluciones que se tornaron métodos populares y tradicionales en las organizaciones. Varían entre organizaciones, pues son adaptados a la medida de las características propias de cada una de ellas, y hay métodos para evaluar al personal de dirección (visión estratégica), a los empleados de base (visión táctica) y al personal por destajo (visión operativa).

- **Método de escalas gráficas:** muy usado por su sencillez, evalúa el desempeño de trabajadores mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados usando un cuestionario de doble entrada: las líneas horizontales representan a los factores de evaluación que son los comportamientos y actitudes que valora la organización, los cuales son definidos mediante una breve y objetiva descripción. Las columnas son los grados de variación de los factores de evaluación: excelente, bueno, regular, tolerable y malo.
- **Método de elección forzada:** evalúa el desempeño de los trabajadores mediante bloques de frases que describen el desempeño individual. Cada bloque contiene dos o más frases y el evaluador debe elegir solo dos o la que mejor explique el desempeño del evaluado.
- **Investigación de campo:** método completo que analiza hechos y situaciones relacionadas al desempeño laboral, diagnostica y planea medios para su desarrollo de forma más dinámica que con otros métodos. Se basa en entrevistas entre un especialista en evaluación y los jefes inmediatos, que se encargan de la evaluación del desempeño de los trabajadores y reciben la asesoría del especialista. Se da en cuatro etapas: entrevista inicial de evaluación, entrevista de análisis complementario, planificación de medidas y seguimiento de resultados.
- **Incidentes críticos:** le permite al jefe observar y registrar los comportamientos extremos de los trabajadores, que generan resultados positivos o negativos. Los jefes revisan el registro de comportamientos junto con el empleado, destacando excepciones positivas, y buscando corregir o eliminar los comportamientos negativos.

### 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**Características individuales.** Para Bermúdez y Gonzáles (2011) las características psicológicas se relacionan con actitudes, habilidades y creatividad en el desempeño de los trabajadores. La competencia laboral representa la conexión de las características personales y las cualidades requeridas para las actividades y/o funciones claves para una mayor eficiencia.

**Comportamiento.** Para Chiang y San Martín (2015), es la acción de un trabajador en la organización, generada por interacción entre las características individuales de éste y la naturaleza del trabajo.

**Creatividad.** Véliz *et al.* (2016), determinan que es el efecto de una mezcla de diferentes aspectos individuales: comunicación, desarrollo personal, creatividad, innovador y saber afrontar los problemas diarios que se presenten. Permite desarrollar capacidades cognitivas, comportamientos y valores que unidos determinan las competencias profesionales.

**Despersonalización.** Para Marsollier (2013), implica el distanciamiento, apatía y frialdad emocional, que puede inhabilitar, impidiéndole disfrutar su trabajo y no hallándole sentido.

**Cansancio emocional.** Para Oramas (2007), es la sensación de agotamiento, de estar acabado al final del día de trabajo, cansancio, fatiga, tensión emocional, y el desgano para la actividad.

**Desempeño de la función.** Stoner *et al.* (1996), señalan que cada persona debe ser evaluada de acuerdo a sus competencias y nivel de contribución. Aunque hay algunos autores que objetan que al desempeño se le debe agregar lo que se espera de los trabajadores, así mismo brindarle una constante orientación para lograr un buen desempeño.

**Dimensiones.** Hace referencia a una característica, una circunstancia o etapa de un tema.

**Entidad.** Organizaciones que cumplen con funciones de carácter permanente, creadas por noma con rango de Ley que les otorga personería jurídica (DS N° 043-2006 PCM).

**Estrés laboral.** Según Rodríguez y de Rivas (2011), surge a partir de que el sujeto ve el entorno desbordante y amenazante; y se percibe totalmente agotado, apático, desbordado y distante, consecuencia de un proceso de despersonalización, desgaste o estrés laboral.

**Estresor.** Estímulos demandantes que producen reacciones en el organismo generando estrés según Barrio *et al.* (2006).

**Estructura orgánica.** Órganos interrelacionados racionalmente entre sí para cumplir funciones preestablecidas en relación con objetivos de la Entidad (DS N° 043-2006 PCM).

**Evaluación del desempeño.** Según Pedraza *et al.* (2010) es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones.

**Órganos.** Unidades de la estructura orgánica de la Entidad (DS N° 043-2006 PCM).

**Productividad.** De Miguel *et al.* (2011), define la productividad laboral como el rendimiento medible a través de cinco dimensiones: calidad, cantidad, iniciativa, fiabilidad y adaptabilidad.

**Realización personal.** Berardi (2015) habla sobre emociones positivas: satisfacción, entusiasmo e inspiración laboral, que posibilitan una mejor interacción entre compañeros y todos los individuos del equipo; previene conflictos y malas relaciones en la empresa.

**Reglamento de Organización y Funciones – ROF.** Documento técnico normativo de gestión institucional que formaliza la estructura orgánica de la Entidad orientada al esfuerzo institucional y al logro de su misión, visión y objetivos. Contiene las funciones generales de la Entidad y las funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas y establece sus relaciones y responsabilidades (DS N° 043-2006 PCM).

**Unidad orgánica.** Es la unidad de organización que conforma los órganos contenidos en la estructura orgánica de una entidad (DS N° 043-2006 PCM).

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1 MÉTODOS**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que busca medir y caracterizar las variables estudiadas. Es aplicada porque busca aportar en la solución a un problema de la realidad actual de los centros laborales y tiene sustento teórico y antecedentes de estudio. El nivel es correlacional porque evalúa la relación entre las variables: Estrés y Desempeño laboral.

##### **3.1.2 Hipótesis de la investigación**

**Hipótesis General:** Existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019

##### **Hipótesis Específicas**

- a) Existe relación significativa entre cansancio emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019
- b) Existe relación significativa entre despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019
- c) Existe relación significativa entre realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019

##### **3.1.3 Identificación de variables**

- **Variable independiente**

**Estrés Laboral:** Según Chiang *et al.* (2018), que siguen a Lazarus (1986), es el conjunto de reacciones del organismo provocadas por la interacción entre el trabajador y su entorno laboral, evaluado por este como amenazante, debido a la percepción de que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar.

- **Variable dependiente:**

**Desempeño laboral:** Chiavenato (2011), lo define como la actuación de un trabajador en su puesto laboral, que refleja su estrategia individual, para el logro de los objetivos establecidos.

### 3.1.4 Definición operacional de las variables.

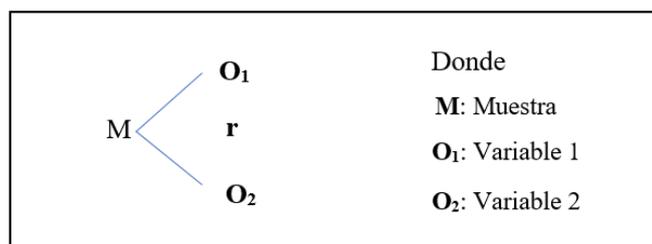
En la tabla 8 se muestra la operacionalización de las variables.

**Tabla 8: Operacionalización de las variables**

Variable		Dimensión	Indicador
Tipo	Nombre		
Independiente	Estrés laboral	Cansancio Emocional	Estado de ánimo
			Monotonía laboral
			Nivel de fatiga
		Despersonalización	Distanciamiento laboral
			Frialdad emocional
			Nivel de apatía
		Realización personal	Nivel de autoestima
			Inspiración laboral
			Entusiasmo laboral
Dependiente	Desempeño laboral	Desempeño de la función	Productividad
			Calidad
			Conocimiento del trabajo
			Cooperación
		Características individuales	Comprensión de situaciones
			Creatividad
			Capacidad de realización

### 3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó con un diseño No experimental - Transversal, puesto que no se manipularon deliberadamente las variables, sino que se observaron tal como se manifiestan en su contexto natural y se recolectaron datos en un momento único (Hernández *et al.* 2010). El alcance es correlacional porque se investigó si existe relación entre ellas y sus dimensiones.



**Figura 9: Diseño de la investigación**

**FUENTE:** Elaboración propia.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población o universo de estudio es finita y está conformada por los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019. La muestra es un subgrupo de la población sobre la cual se recolecta información por cuestiones de tiempo y recursos (Hernández y Mendoza, 2018). En la investigación se censó a los 80 trabajadores de la Dirección General de Artesanía (DGA) – MINCETUR 2019, con un muestreo no probabilístico por conveniencia.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.4.1 Técnica

Según Rojas (2011) las técnicas son procedimientos de recolección y transformación de información, como la observación, la encuesta, y la entrevista; cada una de ellas con un instrumento de aplicación. La encuesta, según Weathington *et al.* (2012), citados por Ponce y Pasco (2018), consiste en presentar una batería de preguntas a muchas personas y solicitarles sus respuestas.

#### 3.4.2 Instrumento

Para Hernández y Mendoza (2018) un instrumento de medición se usa para registrar datos observables de las variables contenidas en las hipótesis. El cuestionario es el instrumento más usado para recolectar datos, y según Bourke *et al.* (2016) citados por Rivera (2019) es un conjunto de preguntas sobre una o más variables a medir. Al medir variables que constituyen actitudes, se usa una escala psicométrica de tipo Likert precisando el nivel de acuerdo o desacuerdo con un ítem o reactivo (Icart y Pulpón, 2012). El cuestionario aplicado (Anexo 5) consta de 44 ítems en total repartido en dos variables de estudio: 22 ítems para la variable “Estrés laboral” y 22 ítems para la variable “Desempeño laboral” con escalamiento tipo Likert para medir actitudes definidos de la siguiente manera: “siempre”, “casi siempre”,

“algunas veces”, “casi nunca”, “nunca”. La aplicación del cuestionario fue de tipo autoadministrado, anónimo y sin control de tiempo para reducir influencias de cualquier tipo hacia una determinada respuesta.

### 3.4.3 Validez

Validez es el grado en el que un instrumento mide con exactitud las variables de estudio, pudiendo reflejar a través de sus indicadores empíricos los conceptos abstractos (Hernández y Mendoza, 2018). Es eficaz para describir, representar, o predecir la propiedad que le interesa al investigador (Ñaupas *et al.* 2014). Las fuentes que evidencian validez según Pedrosa *et al.* (2013), incluyen la validez de contenido como condición necesaria para realizar interpretaciones de las puntuaciones en los tests. Se empleó el planteamiento de métodos basados en el juicio de expertos o *face validity*, donde un grupo de expertos evalúa los diferentes ítems en base a su representatividad y relevancia, mediante una escala Likert. Se usó el método V de Aiken, que evalúa la relevancia de cada ítem respecto de su constructo (Pedrosa *et al.* 2013). Según Grant y Davis (1997), citado por Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008) la cantidad de expertos depende de los intereses del investigador. Los 44 ítems del instrumento fueron valorados por tres jueces, cuyos resultados se organizaron y analizaron mediante una hoja de cálculo de excel, obteniendo los resultados mostrados en la Tabla 9.

**Tabla 9: Validación del instrumento**

Variable	Dimensión	Relevancia			Coherencia			Claridad		
		J 1	J 2	J 3	J 1	J 2	J 3	J 1	J 2	J 3
Estrés laboral	Cansancio Emocional	0,91	0,81	0,88	0,88	0,91	0,91	0,88	0,84	0,88
	Despersonalización	0,86	0,82	0,86	0,82	0,82	0,86	0,89	0,89	0,93
	Realización personal	0,89	0,79	0,93	0,93	0,86	0,86	0,89	0,86	0,89
Desempeño laboral	Desempeño de la función	0,85	0,79	0,88	0,88	0,90	0,88	0,90	0,87	0,94
	Características individuales	0,86	0,89	0,86	0,89	0,89	0,86	0,94	0,92	0,92
<b>TOTAL</b>		<b>0,86</b>			<b>0,88</b>			<b>0,90</b>		

En la Tabla 9 se evidencia la validez de contenido del instrumento, pues los coeficientes V de Aiken para los criterios de relevancia, coherencia y claridad son mayores a 0,80 (Robles 2018).

### 3.4.4 Confiabilidad

Para evaluar la confiabilidad del instrumento aplicado y verificar la calidad de la escala, se usó el software SPSS 25 y se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach cuyos valores van de 0 a 1, donde 0 es confiabilidad nula y 1 es 100% confiable. De Vellis (1991), citado por Fernández (2017) indica que los rangos por debajo de 0,60 son inaceptables, de 0,60 a 0,65 son indeseables, entre 0,65 y 0,70 es mínimamente aceptable, de 0,70 a 0,80 es respetable, entre 0,80 a 0,90 es muy bueno y sobre 0,90 se debe considerar acortar la escala.

**Tabla 10: Resumen de procesamiento de datos**

		N	%
Casos	Válido	19	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	19	100,0

**Tabla 11: Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,858	44

Luego de evaluar la escala total mediante el análisis correspondiente se obtuvo como resultado un coeficiente alfa de Cronbach de 0,858 para el total de los reactivos, evidenciando que la escala muestra consistencia interna, encontrándose en el rango de muy bueno.

## 3.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

### 3.5.1 Procesamiento y análisis de datos

Se colectó información aplicando los instrumentos indicados para las variables, los datos obtenidos fueron procesados y analizados con el software SPSS 25. Las variables de estudio fueron analizadas descriptivamente mediante tablas de contingencia y de forma inferencial, con la prueba de Rho de Spearman, mediante matrices de correlación para contrastar las

hipótesis. Posteriormente, se realizó la discusión de resultados y conclusiones de la investigación, en línea con los objetivos propuestos.

### **3.5.2 Consideraciones éticas**

En la presente investigación se cumple con el criterio ético de respetar la confidencialidad de los datos de los participantes, codificándolos numéricamente de modo que su identidad se mantenga en reserva.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Se presenta los resultados de la investigación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados.

### **4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1.1 Caracterización de la dirección general de artesanía – MINCETUR**

El sector comercio exterior y turismo se encuentra conformado por tres pliegos presupuestales con autonomía administrativa y económica: 1) Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, es el ente rector del sector; 2) Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ y 3) Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR.

##### **a. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR**

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR enmarcado en la Ley N°29158 Ley Orgánica del Poder Ejecutivo-LOPE de fecha de publicación 20 de diciembre de 2007 en la que se reconoce al MINCETUR en la relación de Ministerios del Poder Ejecutivo. Constituye un pliego presupuestal con autonomía económica y administrativa de acuerdo a ley. Es el organismo Rector del Sector Comercio Exterior y Turismo que define, ejecuta, coordina y supervisa la política de comercio exterior y de turismo (DS N° 005-2002-MINCETUR).

**En materia de Comercio Exterior:** Responsable de su regulación, de la promoción de las exportaciones y negociaciones comerciales internacionales.

**En materia de Turismo:** Promueve, orienta y regula la actividad turística para impulsar su desarrollo sostenible; así como, la promoción, orientación y regulación de la artesanía.

**Misión:** «Dirigir, ejecutar, coordinar y supervisar la política del Sector Comercio Exterior y Turismo en beneficio del país, profundizando la internacionalización de la empresa de manera competitiva; consolidándolo como destino turístico, sostenible y seguro»

**Visión:** «Perú, país exportador de una oferta de bienes y servicios con valor agregado, competitiva, diversificada y consolidada en los mercados internacionales; reconocido internacionalmente como destino turístico sostenible; donde el Comercio Exterior y el Turismo contribuyen a la inclusión social y a mejorar los niveles de vida de la población»

**Valores:**

- **Compromiso.** «Nos identificamos con los objetivos estratégicos institucionales, actuando con disposición permanente y entregando lo mejor de cada uno. Cumplimos con el deber asignado para el logro de los objetivos, aportando lo mejor de nosotros mismos»
- **Probidad.** «Actuamos con rectitud, honradez y honestidad; de manera ideal, razonable, justa, recta y decente; anteponiendo los fines e intereses del Ministerio y de la población sobre los propios»
- **Transparencia.** «Estamos en la capacidad de mostrar, sustentar y comunicar nuestras actuaciones, manejando la información en forma clara, completa y veraz»
- **Justicia.** «Reconocemos los derechos de todos y cada uno de los integrantes de Estado, con criterios de equidad de los recursos públicos»
- **Lealtad.** «Somos fieles en las labores de la función pública al dar cumplimiento al marco legal, orientando nuestras funciones al servicio de la población y los fines del Estado»

La estructura orgánica básica del Ministerio comprende los siguientes tipos de órganos:

**Alta Dirección:**

- Despacho Ministerial
- Despacho Viceministerial de Comercio Exterior
- Despacho Viceministerial de Turismo
- Secretaría General

**Órgano de Control:** Oficina General de Auditoría Interna

**Organismos Públicos Descentralizados:**

- Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR
- Autoridad Autónoma de Playa Hermosa – Tumbes

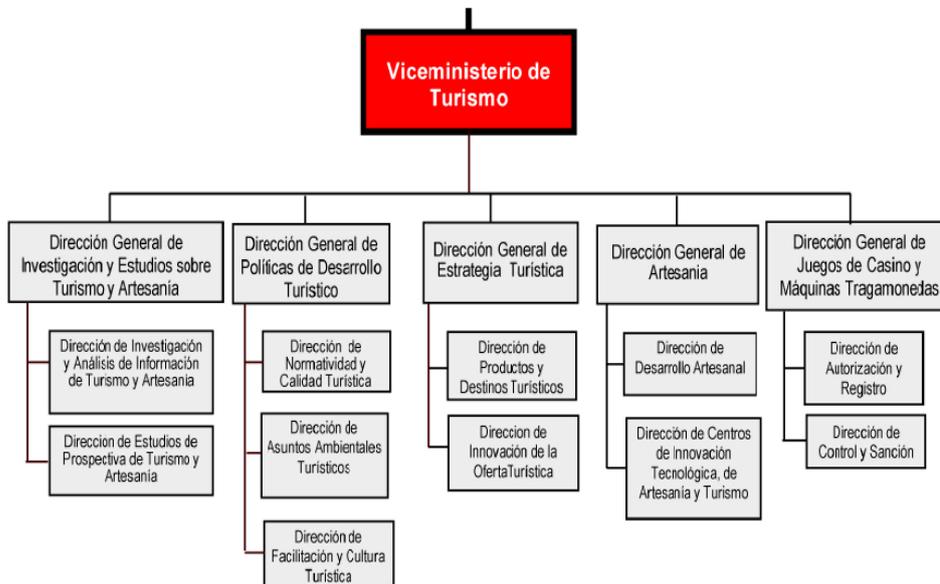
- Comisión para la Promoción de las Exportaciones – PROMPEX
- Comisión Nacional de Zonas Francas – CONAFRAN
- Comité Administración de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna – ZOFRATACNA

**Proyectos y Comisiones:**

- Proyecto Especial Plan COPESCO
- Comisión de Promoción del Perú - PROMPERÚ

El Viceministerio de Turismo cuenta con cinco órganos de línea:

- Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía
- Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico
- Dirección General de Estrategia Turística
- Dirección General de Artesanía
- Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas



**Figura 10: Organigrama del despacho viceministerial de turismo**

**FUENTE:** MINCETUR (2015)

**b. Dirección General de Artesanía (DGA)**

Es el órgano de línea encargado de formular, proponer, coordinar, ejecutar y evaluar el cumplimiento de las políticas y normas en materia artesanal; así como, promover la innovación tecnológica propiciando la competitividad y el desarrollo de la inversión pública

y privada en la actividad artesanal. Dirige, gestiona y supervisa las acciones relativas a los programas y proyectos en materia de su competencia. Depende jerárquicamente del Despacho Viceministerial de Turismo y para el cumplimiento de sus funciones cuenta con las siguientes unidades orgánicas (DS 002-2015- MINCETUR):

- Dirección de Centros de Innovación Tecnológica de Artesanía y Turismo (DCITAT)
- Dirección de Desarrollo Artesanal (DDA)

**c. Funciones de la Dirección General de Artesanía**

- Estipuladas en el artículo 74-H del DS N° 002-2015 - MINCETUR, se detallan las funciones:
- Proponer, supervisar y evaluar el cumplimiento de la política y normativa en el ámbito artesanal
- Promover, dirigir y supervisar las estrategias, planes, programas, proyectos, u otros mecanismos para promover la competitividad con énfasis en la innovación, calidad y productividad de la actividad artesanal
- Formular, evaluar y supervisar el cumplimiento del Plan Estratégico Nacional de Artesanía-PENDAR y proponer sus actualizaciones
- Promover e incentivar la capacitación permanente del artesano
- Promover la formalización, constitución, organización y acceso al mercado nacional e internacional del sector artesanal
- Aprobar el Clasificador Nacional de Líneas Artesanales y sus modificaciones
- Promover la inversión privada y proponer mecanismos, instrumentos y la innovación tecnológica para el desarrollo de la actividad artesanal
- Proponer, coordinar, supervisar el cumplimiento de las políticas y normas orientadas a promover la organización de las ferias de artesanía
- Promover concursos y certámenes para valorar el talento, la competitividad y la creatividad del artesano y brindar reconocimiento a los concursos de artesanía de iniciativa privada
- Otorgar Certificación Artesanal, Constancias de Autoría Artesanal y promover mecanismos para proteger la propiedad intelectual de las obras de artesanía
- Contribuir a la conservación, protección y explotación sustentable de materias primas en peligro de extinción utilizadas en la elaboración de productos artesanales, así como al

desarrollo y preservación de las artesanías de origen indígena y nativo, en coordinación con los organismos competentes

- Fomentar la suscripción de convenios y/o acuerdos con centros de investigación, innovación y desarrollo tecnológico, universidades y demás entidades afines, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, para el mejor funcionamiento de los CITEs de Artesanía y Turismo
- Diseñar y proponer mecanismos y/o lineamientos internos de gestión para promover la mejora continua de los CITEs de Artesanía y Turismo
- Emitir opinión sobre los proyectos de normas legales, acuerdos y convenios y otros asuntos que tengan relación con la actividad artesanal o su innovación tecnológica
- Proponer y diseñar programas, proyectos y mecanismos de articulación comercial para incorporar a las poblaciones o conglomerados artesanales identificados a los circuitos y/o productos turísticos, supervisando su cumplimiento
- Promover a través de la actividad artesanal, la preservación de los valores culturales históricos y la identidad nacional
- Promover exposiciones artesanales y otros eventos de promoción artesanal
- Dirigir y supervisar las acciones para el fomento y promoción uso y aplicación de normas técnicas y manuales de buenas prácticas de manufactura y mercadeo; así como la creación y el uso de las certificaciones de calidad para la artesanía peruana
- Efectuar coordinación y colaboración con los gobiernos regionales y locales en materia de artesanía, desarrollando acciones correspondientes a la rectoría de la entidad en coordinación con los órganos correspondientes
- Gestionar la cooperación técnica internacional para el desarrollo de la actividad artesanal, en coordinación con el órgano competente del Sector

**Tabla 12: Tipos de vínculo laboral en la DGA**

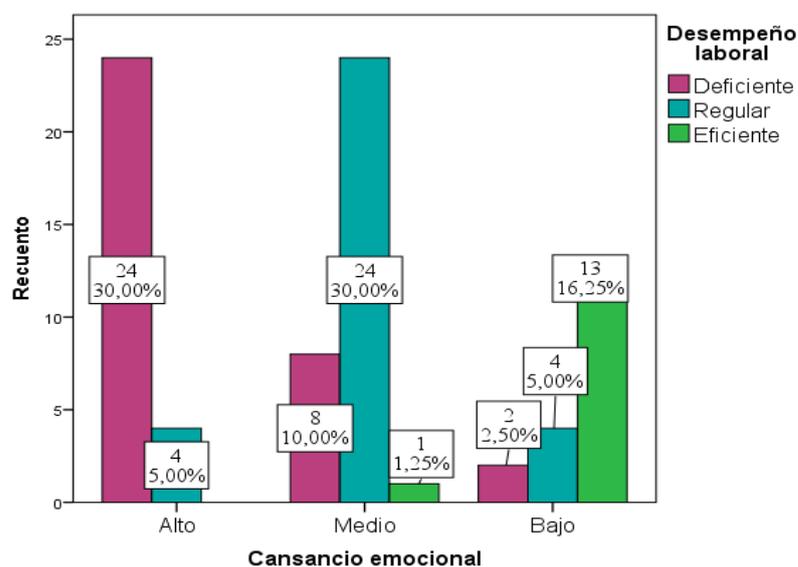
<b>Régimen Laboral</b>	<b>porcentaje de trabajadores</b>
CAS	56%
Nombrados-276	34%
Locadores	10%
Total	100%

## 4.1.2 Análisis descriptivo

### a. Primer objetivo específico: cansancio emocional y desempeño laboral

**Tabla 13: Frecuencias de la relación entre cansancio emocional y desempeño laboral**

		Desempeño laboral				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Cansancio emocional	Alto	Recuento	24	4	0	28
		% del total	30,0%	5,0%	0,0%	35,0%
	Medio	Recuento	8	24	1	33
		% del total	10,0%	30,0%	1,3%	41,3%
	Bajo	Recuento	2	4	13	19
		% del total	2,5%	5,0%	16,3%	23,8%
Total		Recuento	34	32	14	80
		% del total	42,5%	40,0%	17,5%	100,0%



**Figura 11: Cansancio emocional y desempeño laboral**

En la Tabla 13 y Figura 11 se aprecia la relación que existe entre el Cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección general de Artesanía - MINCETUR 2019.

El 35,0 por ciento de los trabajadores presenta un nivel alto de cansancio emocional; de los cuales, el 30,0 por ciento se desempeña de manera deficiente y el 5,0 por ciento de forma regular.

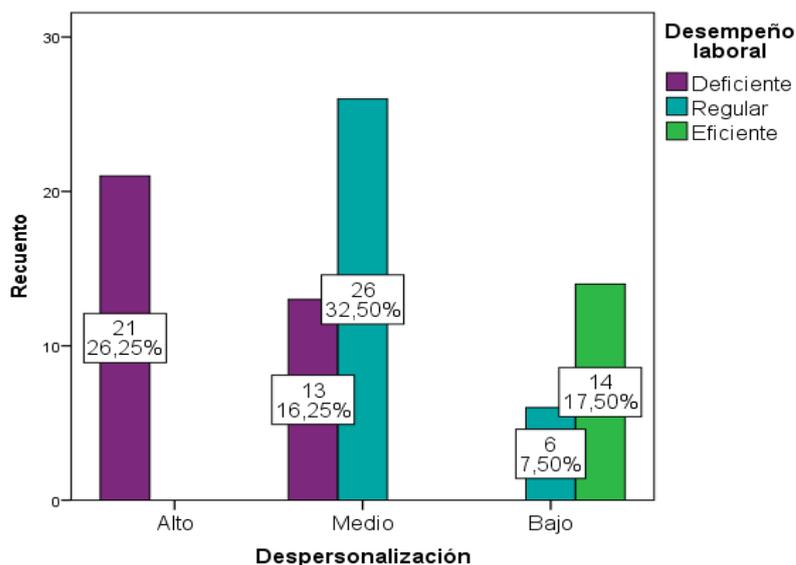
El 41,3 por ciento de los trabajadores presenta un nivel medio de cansancio emocional; de éstos, el 10,0 por ciento tiene un desempeño laboral deficiente, el 30,0 por ciento se desenvuelve de forma regular y el 1,3 por ciento de manera eficiente.

El 23,8 por ciento de los trabajadores presenta un nivel bajo de cansancio emocional; de los cuales, el 2,5 por ciento tiene un desempeño laboral deficiente, el 5,0 por ciento un nivel regular y el 16,3 por ciento se desenvuelve eficientemente. Por lo tanto, se puede concluir que de la totalidad de trabajadores encuestados, independientemente del nivel de cansancio emocional, el 42,5 por ciento presenta un desempeño laboral deficiente, el 40,0 por ciento un nivel regular y el 17,5 por ciento un desempeño eficiente.

#### **b. Segundo objetivo específico: despersonalización y desempeño laboral**

**Tabla 14: Frecuencias de la relación entre despersonalización y el desempeño laboral**

		Desempeño laboral				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Despersonalización	Alto	Recuento	21	0	0	21
		% del total	26,3%	0,0%	0,0%	26,3%
	Medio	Recuento	13	26	0	39
		% del total	16,3%	32,5%	0,0%	48,8%
	Bajo	Recuento	0	6	14	20
		% del total	0,0%	7,5%	17,5%	25,0%
Total		Recuento	34	32	14	80
		% del total	42,5%	40,0%	17,5%	100,0%



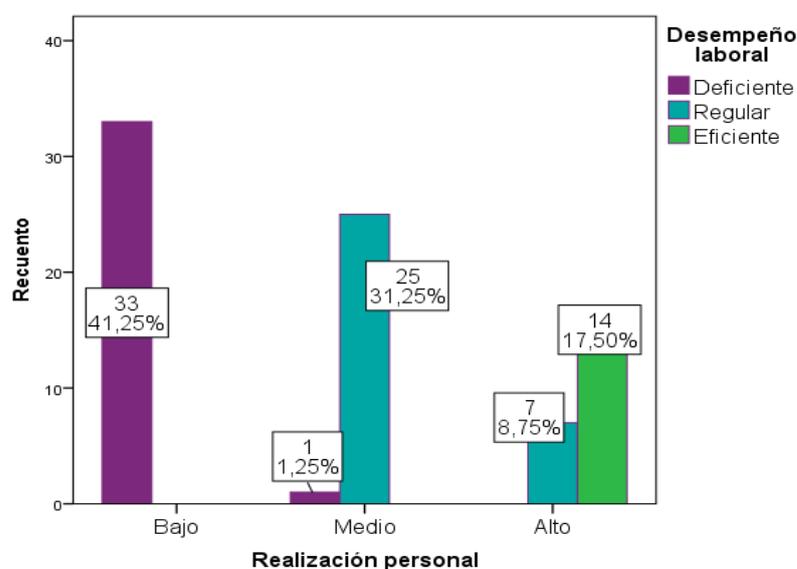
**Figura 12: Despersonalización y desempeño laboral**

En la Tabla 14 y Figura 12 podemos observar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección general de Artesanía - MINCETUR 2019. El 26,3 por ciento de los trabajadores presenta un nivel alto de despersonalización y la totalidad de ellos tiene un deficiente desempeño laboral. El 48,8 por ciento de los trabajadores presenta un nivel medio de despersonalización; de éstos, el 16,3 por ciento tiene un desempeño laboral deficiente y el 32,5 por ciento un nivel regular. El 25,0 por ciento de los trabajadores presenta un bajo nivel de despersonalización; de los cuales, el 7,5 por ciento tiene un desempeño regular y el 17,5 por ciento un desempeño eficiente. Por lo tanto, se puede concluir que de la totalidad de trabajadores encuestados, independientemente del nivel de despersonalización, el 42,5 por ciento presenta un desempeño laboral deficiente, el 40,0 por ciento un nivel regular y el 17,5 por ciento un desempeño eficiente.

**c. Tercer objetivo específico: realización personal y desempeño laboral**

**Tabla 15: Frecuencias de la relación entre realización personal y el desempeño laboral**

		Desempeño laboral				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Realización personal	Bajo	Recuento	33	0	0	33
		% del total	41,3%	0,0%	0,0%	41,3%
	Medio	Recuento	1	25	0	26
		% del total	1,3%	31,3%	0,0%	32,5%
	Alto	Recuento	0	7	14	21
		% del total	0,0%	8,8%	17,5%	26,3%
Total		Recuento	34	32	14	80
		% del total	42,5%	40,0%	17,5%	100,0%



**Figura 13: Realización personal y desempeño laboral**

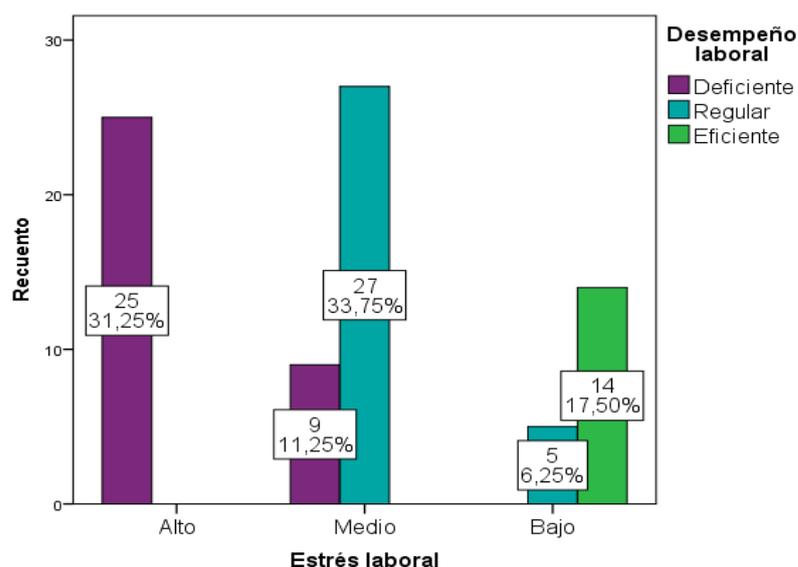
En la Tabla 15 y Figura 13 podemos observar la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la DIRECCIÓN GENERAL DE ARTESANÍA - MINCETUR 2019. El 41,3 por ciento de los trabajadores presenta un nivel bajo de realización personal y la totalidad de ellos un deficiente desempeño laboral. El 32,5 por ciento de los trabajadores muestra un nivel medio de realización personal; de éstos, el 1,3 por ciento se desempeña de forma deficiente y el 31,3 por ciento de forma regular. El 26,3 por ciento de los trabajadores presenta un nivel alto de realización personal; de los cuales, el 8,8 por ciento se desempeña de forma regular y el 17,5 por ciento de forma eficiente. Por lo tanto, se puede concluir que de la totalidad de los trabajadores encuestados,

independientemente del nivel de realización personal, el 42,5 por ciento presenta un desempeño laboral deficiente, el 40,0 por ciento un nivel regular y el 17,5 por ciento un desempeño eficiente.

#### d. Objetivo general: estrés y desempeño laboral

**Tabla 16: Frecuencia de la relación entre estrés y desempeño laboral**

		Desempeño laboral				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Estrés laboral	Alto	Recuento	25	0	0	25
		% del total	31,3%	0,0%	0,0%	31,3%
	Medio	Recuento	9	27	0	36
		% del total	11,3%	33,8%	0,0%	45,0%
	Bajo	Recuento	0	5	14	19
		% del total	0,0%	6,3%	17,5%	23,8%
Total		Recuento	34	32	14	80
		% del total	42,5%	40,0%	17,5%	100,0%



**Figura 14: Estrés y desempeño laboral**

En la Tabla 16 y Figura 14 se observa la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección general de Artesanía - MINCETUR 2019. El 31,3 por ciento de los trabajadores presenta un nivel alto de estrés laboral y la totalidad de ellos un desempeño laboral deficiente. El 45,0 por ciento de los trabajadores

presenta un nivel medio de estrés; de éstos, el 11,3 por ciento tiene un desempeño laboral deficiente y el 33,8 por ciento un nivel regular. El 23,8 por ciento de los trabajadores presenta un nivel bajo de estrés laboral; de los cuales, el 6,3 por ciento se desempeña de forma regular y el 17,5 por ciento de forma eficiente. Por lo tanto, se concluye que, de la totalidad de los trabajadores encuestados, independientemente del nivel de estrés laboral, el 42,5 por ciento presenta un desempeño laboral deficiente, el 40,0 por ciento un nivel regular y el 17,5 por ciento un desempeño eficiente.

### 4.1.3 Análisis inferencial

#### a. Prueba hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019

**Tabla 17: Contrastación de hipótesis específica 1**

		Cansancio emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,722**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

La contrastación de hipótesis fue realizada con la prueba de Rho de Spearman, obteniendo un valor *p* de significancia menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), por lo que se acepta la hipótesis de que existe relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019, con un coeficiente de correlación de 0,722 que indica una correlación positiva alta entre el cansancio emocional y el desempeño laboral.

#### b. Prueba hipótesis específica 2

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019

**Tabla 18: Contrastación de hipótesis específica 2**

		Despersonalización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,822**
		N	80
Desempeño laboral	Despersonalización	Coeficiente de correlación	,822**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

La contrastación de hipótesis fue realizada con la prueba de Rho de Spearman, obteniendo un valor  $p$  de significancia menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), se acepta la hipótesis de que existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019, con un coeficiente de correlación de 0,822 que indica una correlación positiva alta entre la despersonalización y el desempeño laboral.

### c. Prueba hipótesis específica 3

H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019

**Tabla 19: Contrastación de hipótesis específica 3**

		Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,945**
		N	80
Desempeño laboral	Realización personal	Coeficiente de correlación	,945**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

La contrastación de hipótesis fue realizada con la prueba de Rho de Spearman, obteniendo un valor  $p$  de significancia menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), por lo que se acepta la hipótesis de

que existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019, con un coeficiente de correlación de 0,945 que indica una correlación positiva muy alta entre la realización personal y el desempeño laboral.

#### d. Prueba hipótesis general

H<sub>G</sub>: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019

**Tabla 20: Contrastación de hipótesis general**

			Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de		Coeficiente de correlación	1,000	,862**
Spearman	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
		Coeficiente de correlación	,862**	1,000
	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

La contrastación de hipótesis fue realizada con la prueba de Rho de Spearman, obteniendo un valor *p* de significancia menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), por lo que se acepta la hipótesis de que existe relación significativa entre estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019, con un coeficiente de correlación de 0,862 que indica una correlación positiva alta entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

## 4.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A partir de los resultados obtenidos sobre la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019. En la tabla 20, se aprecia que existe una relación positiva alta entre ambas variables de estudio con un coeficiente Rho de Spearman de 0,862, y un nivel de significancia de 0,000, aceptando la hipótesis general.

El 42,5 por ciento de los trabajadores se desempeña de forma deficiente; de los cuales, el 31,3 por ciento presenta un alto nivel de estrés laboral y el 11,3 por ciento un nivel medio. Lo que podría significar que las exigencias y características de sus labores exceden sus recursos de afrontamiento, generando desequilibrio y un alto grado de activación física y psicológica. Desencadenando en sentimientos negativos, enfermedades, accidentes y consecuentemente en la reducción del rendimiento organizacional. Figueroa (2017) y Balvin (2018) señalan que factores como la sobrecarga laboral, el bajo grado de autonomía y la inseguridad laboral son causantes del estrés en el trabajo, y sus efectos negativos son acumulativos, derivando con el tiempo en enfermedades y variada sintomatología física que afecta la actuación de los trabajadores. Ocampo *et al.* (2015) sostienen que es necesario contar con personal con buena salud psicológica para lograr una organización competitiva

Respecto al cansancio emocional y desempeño laboral, se confirma la hipótesis de que existe relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la DGA – MINCETUR 2019, mediante la prueba de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,722, que indica que existe una relación positiva alta entre el cansancio emocional y el desempeño laboral. El 35 por ciento del total de los trabajadores presenta un alto nivel de cansancio emocional; de los cuales, el 30,0 por ciento se desempeña de forma deficiente y el 5,0 por ciento de forma regular. Lo que podría significar que existe una disminución de sus recursos emocionales para hacerle frente a los retos y exigencias laborales que su trabajo diario les plantea, produciendo en ellos un bajo estado de ánimo, fatiga y monotonía en su jornada, lo cual repercute en el cumplimiento de sus tareas afectando su desempeño laboral. Ortega y López (2004) indican que las personas que se perciben desgastadas, sin energías para enfrentarse a un nuevo día de trabajo, manifiestan una de las primeras reacciones corporales del estrés: el agotamiento físico, mental y emocional del individuo. Lledó *et al* (2014) sostienen que las expectativas de prosperidad y consolidación profesional son impactadas de manera negativa por el cansancio emocional. Figueroa (2017) manifiesta que la totalidad de los trabajadores son afectados por el estrés laboral entre un nivel medio y alto; donde, el 90 por ciento presenta sobre carga laboral y el 96.7 por ciento son afectados por el cansancio y desgaste. Perjudicando su productividad, calidad y capacidad de desenvolvimiento.

En cuanto a la despersonalización y el desempeño laboral, se confirma la hipótesis de investigación. Mediante la prueba de Spearman se determinó un coeficiente de correlación

de 0,822, que indica una correlación positiva alta. El 26,3 por ciento del total de los trabajadores presenta un alto nivel de despersonalización y la totalidad de ellos un desempeño laboral deficiente. Lo que indicaría que manifiestan actitudes negativas de distanciamiento interpersonal, frialdad y apatía en sus relaciones laborales, debido a la carencia de recursos emocionales y psicológicos para enfrentar situaciones demandantes y a la percepción de falta de oportunidades y autonomía, perjudicando de ese modo el cumplimiento de sus labores y dañando el ambiente laboral.

De acuerdo con Marsollier (2013), la despersonalización es un cambio permanente en el comportamiento del individuo, que hace que minimice su compromiso, se distancie de sus labores, use un lenguaje no apropiado en sus relaciones interpersonales y se comporte con actitudes rígidas y burocráticas. Pensando que ese tipo de actitudes le ayudará a protegerse del desgaste. En la segunda faceta del estrés laboral, el individuo se percibe totalmente agotado, apático, desbordado y distante, a consecuencia de un proceso de despersonalización y desgaste (Rodríguez y de Rivas 2011).

Respecto a la realización personal y desempeño laboral, mediante la prueba de Spearman se acepta la hipótesis de investigación, con un coeficiente de correlación de 0,945, que indica que existe una correlación significativa muy alta entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019. El 41,3 por ciento de los trabajadores presenta un nivel alto de realización personal y el total de ellos un desempeño deficiente, lo que indicaría la presencia de sentimientos de baja autoestima y valoraciones negativas de las tareas realizadas, generándose una autopercepción de incompetencia, ineficacia y falta de motivación y entusiasmo. Afectando su desempeño y sus relaciones interpersonales.

Alva, J. y Juárez, J. (2014), mencionan que la satisfacción con el trabajo y la productividad se encuentran relacionadas, resaltan el valor de contar con personal realizado, entusiasta, inspirado y comprometido con la organización. Caso contrario, la falta de satisfacción laboral repercutirá negativamente en el desempeño de los trabajadores.

## V. CONCLUSIONES

- El estudio demostró que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía, MINCETUR 2019, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,862 que indica una correlación positiva alta y un nivel de significancia de 0,000. Esto indica que el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal permiten evaluar el grado de amenaza generado en el trabajador producto de su percepción de desborde de sus recursos
- Se determinó una relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,722 que indica una correlación positiva alta y un nivel de significancia de 0,000. La disminución en el desempeño de los trabajadores responde a un estado de agotamiento mental y fatiga física originado por una sobrecarga de trabajo y falta de manejo de emociones.
- Se determinó que existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,822 que indica una correlación positiva alta y un nivel de significancia de 0,000. Lo cual indica que las exigencias laborales y la falta de recursos en los trabajadores para afrontar situaciones conflictivas, generan en ellos mecanismos de distanciamiento e indiferencia como estrategia de defensa; disminuyendo de ese modo su desempeño.
- Se determinó que existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral con un coeficiente Rho de Spearman de 0,945 que indica una correlación positiva muy alta y un nivel de significancia de 0,000. El 41,3 por ciento de trabajadores presenta un deficiente desempeño laboral y un bajo nivel de realización personal, lo que indica que la disminución en el desempeño respondería a la sensación de incompetencia laboral y baja autoestima que experimentan.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Evaluar el desarrollo de un plan de salud laboral que contemple aspectos de bienestar físico y salud mental en los trabajadores, que les proporcione ayuda psicológica y recursos de afrontamiento ante situaciones conflictivas y de alta exigencia. De modo que se logre mantener un adecuado ambiente laboral, con buenas relaciones interpersonales y compromiso de los trabajadores.
- Capacitar al personal en la identificación de los síntomas del cansancio emocional y sus consecuencias, con el fin de que puedan detectarlo de manera temprana y tomar medidas correctivas. Ajustar la carga laboral, estableciendo una adecuada planificación y gestión del trabajo.
- Fomentar actividades que refuercen las relaciones interpersonales en los trabajadores y capacitarlos en gestión de emociones de modo que cuenten con mayores recursos que les permitan afrontar y resolver satisfactoriamente situaciones conflictivas y exigencias laborales.
- Realizar reuniones de retroalimentación entre jefe y subordinado, que ayuden al trabajador a entender la forma en la que su actuación cumple las expectativas de la organización. De modo que se brinde confianza al trabajador sobre su desenvolvimiento, fomentando sus fortalezas y estableciendo los preceptos de trabajo para corregir sus debilidades.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Luzón, MC. 2006. Predicción de la conducta del reciclaje a partir de la teoría de la conducta planificada y desde el modelo del valor, normas y creencias hacia el medio ambiente (en línea). Tesis Dr. Granada, España, UGR. Consultado 10 feb. 2020. Disponible en <https://hera.ugr.es/tesisugr/16135593.pdf>.
- Alles, M. 2005. Desempeño por competencias: evaluación 360° (en línea). Buenos aires, Argentina, Granica. 329 p. Consultado 05 feb. 2020. Disponible en <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/02/alles-martha-desempec3b1o-por-competencias-de-360c2ba-completo.pdf>.
- Alva, J. y Juárez, J. 2014. Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria SA, Trujillo-2014 (en línea). Tesis Lic. Trujillo, Perú, UPAO. Consultado 03 ago. 2019. Disponible en <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>.
- Alveiro, C. 2009. Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano (en línea). Revista Visión de futuro 11(1): 1669-7634. Consultado 20 ene. 2020. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935472005>.
- Arciniega Arce, RS. 2012. Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo (en línea). Revista Venezolana de Gerencia 17(60):611-634. Consultado 08 jul. 2019. Disponible en <https://core.ac.uk/download/pdf/55529368.pdf>.
- Arenas, JO. 2006. Estrés en médicos residentes en una unidad de atención médica de tercer nivel (en línea). Cirujano General 28(2):103-109. Consultado 07 jul. 2019. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/cirgen/cg-2006/cg062h.pdf>.

- Atalaya P., M. 2001. El estrés laboral y su influencia en el trabajo (en línea). *Industrial Data* 4(2): 25-36. Consultado 25 jun. 2019. Disponible en <https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>.
- Balvin Palomino, CD. 2018. Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017 (en línea). Tesis Mg. Huancayo, Perú, UNCP. Consultado 09 dic. 2019. Disponible en <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4868/Balvin%20Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Barraza Macías, A. 2011. Validación psicométrica de la escala unidimensional del burnout estudiantil (en línea). *Revista intercontinental de psicología y educación* 13(2): 51-74. Consultado 27 jun. 2019. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80220774004>.
- Barrio, JA; García, MR; Ruiz, I; Arce, A. 2006. El estrés como respuesta (en línea). *International Journal of Development and Educational Psychology* 1(1): 37-48. Consultado 30 jun. 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=349832311003>.
- Berardi, AL. 2015. Motivación laboral y engagement (en línea). s.l., Universidad FASTA. Consultado 30 set. 2019. Disponible en [http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015\\_CP\\_006.pdf?sequence=1](http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1).
- Bermúdez, L; Gonzáles, L. 2011. La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones. *Revista Quórum Académico* 8(1):95-110. Consultado 12 jul. 2019. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199018964006>.
- Bernaldo de Quirós-Aragón, M; Labrador-Encinas, FJ. 2007. Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria (en línea). *International Journal of Clinical and Health Psychology* 7(2):323-335. Consultado 02 jul. 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/337/33717060005.pdf>.
- Bértola, D. 2010. Hans Selye y sus ratas estresadas (en línea). *Medicina Universitaria* 12(47): 142-143. Consultado 1 jul. 2019. Disponible en <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-universitaria-304-articulo-hans-selye-sus-ratas-estresadas-X1665579610537461>.

- Booth Riebel, MM; Pérez Piffaut, SA. 2008. El estrés ocupacional en personas que desempeñan cargos medios y altos en instituciones del sector financiero de la ciudad de Valdivia (en línea). Consultado 02 jul. 2019. Disponible en <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2008/feb725e/doc/feb725e.pdf>.
- Bustos Jiménez, CA. 2018. El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de la empresa IMUPESA (en línea). Tesis Lic., Lima, Perú, URP. Consultado 15 nov. 2019. Disponible en [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1872/T030\\_46084098\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1872/T030_46084098_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Castillo Ramírez, S. 2001. El síndrome de “Burn Out” o síndrome de agotamiento profesional (en línea). *Medicina legal de Costa Rica* 17(2): 11-14. Consultado 30 jun. 2019. Disponible en [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&tlng=es).
- Chiang Vega, MM; San Martín Neira, NJ. 2015. Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano (en línea). *Cienc Trab.* 17(54): 159-165. Consultado 20 ago. 2019. Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>.
- Chiang, MM; Riquelme, GR; Rivas, PA. 2018. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción (en línea). *Revista Cienc trab*, 20(63): 178-186. Consultado 27 jun. 2020. Disponible en DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>.
- Chiavenato, I. 2009. *Gestión del talento humano*. (en línea). 3 ed. México, McGraw-Hill. 577 p. Consultado 18 feb. 2020. Disponible en [https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO\\_Idalberto.\\_Gesti%C3%B3n\\_del\\_talento\\_humano.\\_3ra\\_Edici%C3%B3n.\\_McGraw\\_Hill](https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto._Gesti%C3%B3n_del_talento_humano._3ra_Edici%C3%B3n._McGraw_Hill).
- Chiavenato, I. 2011. *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (en línea). 9 ed. México, McGraw-Hill. Consultado 10 mar. 2020. Disponible en <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>.

- Daneri, M.F. 2012. Psicobiología del Estrés (en línea). Biología del comportamiento 090. Argentina, Universidad de Buenos Aires. Consultado 28 jun. 2019. Disponible en [https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/electivas/090\\_comportamiento/material/tp\\_estres.pdf](https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf).
- De Miguel, JM; Schwiger, I; De las Mojas, O; Hernandez, JM. 2011. Efecto del ejercicio físico en la productividad laboral y el bienestar (en línea). Revista Psicología del deporte 20(2): 589-604. Consultado 28 mar. 2020. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235122167023.pdf>.
- Dessler, G; Varela Juárez, R. 2011. Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano (en línea). 5 ed. México, Pearson. 528 p. Consultado 15 abr. 2020 Disponible en [https://www.academia.edu/34193974/Administraci%C3%B3n\\_de\\_recursos\\_humanos\\_latino\\_america](https://www.academia.edu/34193974/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_latino_america).
- Díaz Gómez, KJ. 2019. Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México (en línea). Tesis Mg. Chiapas, México, UM. Consultado 11 nov. 2019. Disponible en <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/1048/Tesis%20Janet%20Diaz.pdf?sequence=1>.
- Durán, M. 2010. Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral (en línea). Revista nacional de administración 1(1):71-84. Consultado 07 jul. 2019. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>.
- Escobar-Pérez, J; Cuervo-Martínez, A. 2008. Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización (en línea). Avances en Medición (6): 27-36. Consultado 15 ago. 2019. Disponible en [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf).
- Escobedo García, CL; Quiñones Florin, MM. 2020. Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos – agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019 (en línea). Tesis Lic., Lima, Perú, PUCP. Consultado 20 dic. 2019. Disponible en [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO\\_GARC%C3%8DA\\_QUI%C3%91ONES\\_FLORIN\\_2021-01-10.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1).

- Espinoza Ortiz, AA; Pernas Álvarez, IA; González Maldonado, RL. 2018. Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés (en línea). *Humanidades Médicas* 18(3): 697-717. Consultado 03 jul. 2019. Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03-697.pdf>.
- Félix Verduzco, RO; García Hernández, C; Mercado Ibarra, SM. 2018. El estrés en el entorno laboral: Revisión genérica desde la teoría (en línea). *Cultura Científica y Tecnología (CULCYT)* 15(64):31-42. Consultado 07 jul. 2019. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7188504.pdf>.
- Fernández López, LN. 2017. Diseño, construcción y validación de una escala para medir el cyberbullying en un ambiente laboral (en línea). *Fórum Empresarial* 22(2): 59-84. Consultado 25 oct. 2019. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6358339>.
- Figueroa Cajas, GW. 2017. Estrés laboral y productividad de los trabajadores del consorcio de alimentos “RICO FORT” (en línea). Tesis Lic. Huánuco, Perú, UDH. Consultado 29 dic. 2019. Disponible en <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/551>.
- Flores Apaza, E. 2017. Relación de la gestión del tiempo y estrés laboral en el personal de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Moquegua, enero 2017 (en línea). Tesis Maestra en gestión de los servicios de la salud, Moquegua, Perú, UCV. Consultado 05 jul. 2019. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20453>.
- Forbes. 2017. Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo (en línea, sitio web). Consultado 17 abr. 2020. Disponible en <https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>.
- Gabini, S. 2018. Potenciales predictores del rendimiento laboral: una exploración empírica. Buenos Aires, Argentina, Teseo. 368 p.
- García, CH. 2006. La medición en ciencias sociales y en la psicología (en línea). *Estadística con SPSS y metodología de la investigación* (1): 139-166. Consultado 30 abr. 2020. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/283732255\\_La\\_medicion\\_en\\_las\\_ciencias\\_sociales\\_y\\_en\\_la\\_psicologia/citations](https://www.researchgate.net/publication/283732255_La_medicion_en_las_ciencias_sociales_y_en_la_psicologia/citations).
- Gallardo Rodríguez, K. 2017. Motivación y desempeño laboral del personal docente de un colegio de educación secundaria. Tesis Mg. Lima, Perú, UNALM. Consultado 23 dic.

2019. Disponible en <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2805/C10-G34-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Gallego Zuluaga, YA; Gil Cardona, S; Sepúlveda Zapata, M. 2018. Revisión Teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento (en línea). Tesis Especialista, Medellín, Colombia, Universidad CES. Consultado 04 jul. 2019. Disponible en <http://hdl.handle.net/10946/4229>.
- García-Morán, MC; Gil-Lacruz, M. 2016. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud (en línea). Revista Persona (19):11-30. Consultado 07 jul. 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>.
- García Guerrero, A. 2011. Efectos del Estrés percibido y las estrategias de aprendizaje cognitivas en el rendimiento académico de estudiantes universitarios noveles de ciencias de la salud (en línea). Tesis Dr., Málaga, España, Universidad de Málaga. Consultado 22 jun. 2019. Disponible en <http://hdl.handle.net/10630/4905>.
- García Reyes, MIC. 2017. Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de lima (en línea). Tesis Lic. Lima, Perú, URP. Consultado 20 ene. 2020. Disponible en <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCIAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Gil-Monte, P. 2005. El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid, España, Ediciones Pirámide. 192 p.
- Gómez Francia, MA; Ruiz Llontop, MI. 2015. Dimensiones del síndrome de burnout en Personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo (en línea). Tesis Lic. Lambayeque, Perú. USAT. Consultado 25 ago. 2019. Disponible en [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/331/1/TL\\_GomezFranciaMaria\\_RuizLlontopMiriam.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/331/1/TL_GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf).
- Gómez, CA. 2009. El estrés laboral: una realidad actual (en línea). Revista Summa Humanitatis 3(1): 1-7. Consultado 4 set. 2019. Disponible en [http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa\\_humanitatis/article/view/2330](http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/2330).
- González Llaneza, FM. 2007. Instrumentos de Evaluación Psicológica. Ciudad de la Habana, Cuba, Editorial Ciencias Médicas. 424 p.

- Grados Espinoza, JA. 2011. Calificación de méritos: evaluación de competencias laborales. 6 ed. México, Trillas. 284 p.
- Guzman Cabrera, BA. 2017. Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del santa, Chimbote-2017 (en línea). Tesis Lic. Chimbote, Perú, USP. Consultado 20 dic. 2019. Disponible en [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis\\_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Chiavenato%20\(2000\)%20expone%20que%20el,presentaci%C3%B3n%20personal%2C%20inter%C3%A9s%20creatividad.](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Chiavenato%20(2000)%20expone%20que%20el,presentaci%C3%B3n%20personal%2C%20inter%C3%A9s%20creatividad.)
- Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C; Baptista Lucio, M. 2010. Metodología de la Investigación. 5 ed. México, Mc Graw Hill. 607 p.
- Hernández-Sampieri, R; Mendoza Torres, CP. 2018. Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México, Mc Graw Hill. 705 p.
- Icart Isern, MT; Pulpón Segura, AM. 2012. Cómo elaborar y presentar un proyecto de investigación, tesina y tesis. Barcelona, Universitat de Barcelona. 254 p.
- Infobae 2018. Síndrome de burnout: la nueva depresión del siglo XXI. Consultado 28 ene. 2020. Disponible en <https://www.infobae.com/salud/2016/07/28/sindrome-del-burnout-la-nueva-depresion-del-siglo-xxi/>.
- Jaureguizar, J; Espina, A. 2005. Enfermedad física crónica y familia: un programa de intervención en la enfermedad de Crohn y Colitis ulcerosa (en línea). Málaga, España, Libros en Red. 268 p. Consultado 02 jul. 2019. Disponible en <http://www.centrodepsicoterapia.es/pdf/7enfermedad%20cronica%20y%20familia.pdf>
- Koopmans, L; Bernaards, C; Hildebrant, V; de Vet, H; van der Beek, A. 2013. Measuring individual work performance: identifying and selecting indicators (en línea). A journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation 48(2): 229-238. Consultado 20 ene. 2020. Disponible en <https://doi.org/10.3233/wor-131659>.
- Lledó Carreres, A; Perandones Gonzáles, TM; Herrera Torres, L; Lorenzo Lledó, G. 2014. Cansancio emocional, autoestima y satisfacción con los estudios en estudiantes universitarios (en línea). International Journal of Development and Educational

- Psychology 7(1): 161-170. Consultado 25 jul. 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851791017.pdf>
- López Valencia, CE. 2015. La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC Termopichincha, una macro empresa del sector público (en línea). Tesis Mg. Quito, Ecuador, UASB. Consultado 28 set. 2019. Disponible en <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4518/1/T1639-MDTH-Lopez-La%20relacion.pdf>.
- Marsollier, RG. 2013. La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral (en línea). Revista Psicología.com 17(7):1-10. Consultado 15 jul. 2019. Disponible en [https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/7382/14\\_\\_psicologiacom\\_2013\\_17\\_7\\_1\\_pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/7382/14__psicologiacom_2013_17_7_1_pdf?isAllowed=y&sequence=1).
- Martínez Pérez, A. 2010. El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión (en línea). Revista de Comunicación Vivat Académica (112):42-80. Consultado 12 jul. 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>.
- Mejía, CR; Chacon, JI; Enamorado-Leiva, OM; Garnica, LR; Chacón-Pedraza, SA; García-Espinoza, YA. 2019. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica (en línea). Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo 28(3): 204-211. Consultado abr. 2019. Disponible en [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)
- Merino Pérez, J; Noriega Borge, MJ. 2011. Fisiología general: Medio Interno y Homeostasis (en línea). Santander, España, Universidad de Cantabria. Consultado 29 jun. 2019. Disponible en <https://ocw.unican.es/pluginfile.php/879/course/section/967/Tema%25202-Bloque%2520II-Medio%2520interno%2520y%2520Homeostasis.pdf>.
- Miguel-Tobal, J; Cano-Vindel, A. 2005. Estrés y Trabajo (en línea). In Arco Tirado, JL (ed.). Estrés y Trabajo: Cómo hacerlos compatibles. Sevilla, España, Instituto Andaluz de Administración Pública. P.11-28. Consultado 28 jun. 2019. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/230577111\\_Estres\\_y\\_Trabajo#fullTextFileContent](https://www.researchgate.net/publication/230577111_Estres_y_Trabajo#fullTextFileContent).

- Molina, MA; Moreno, M. 2012. Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense (en línea). *Revista Ciencias sociales* 3(137): 65-81. Consultado 23 set. 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/153/15325492006.pdf>.
- Nava Quiroz, CN; Orihuela Rivera, L; Vega Valero, CZ. 2016. Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano (en línea). *Revista electrónica de psicología Iztacala* 19(2):558-568. Consultado 05 jul.2019. Disponible en <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/rep/article/download/56349/49987>.
- Newstrom, JW. 2011. *Comportamiento humano en el trabajo*. México, McGraw-Hill. 535 p.
- Nogareda, S. 1999. NTP355: Fisiología del Estrés. NTP 355. INSHT. Barcelona, España. (6 p.) Consultado 28 jun. 2019. Disponible en [https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp\\_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276](https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276).
- Ñaupas Paitán, H; Mejía Mejía, E; Novoa Ramírez, E; Villagómez Paucar, A. 2014. *Metodología de la investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 4 ed. Bogotá, Colombia, Ediciones de la U. 538 p.
- Núñez Vásquez, MB. 2014. *Clima organizacional y nivel de estrés en los centros de salud urbano y periurbano en la ciudad de Arequipa – 2013* (en línea). Tesis Dr., Arequipa, Perú, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Consultado 08 jul.2019. Disponible en <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7224/ENDnuvamb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ocampo, RM; Juárez, A; Arias, LF. 2015. Psychosocial factors associated with engagement in employee sat restaurant in Morelos (en línea). *Revista Liberabit* 21(2): 207-219. Consultado 20 oct. 2019. Disponible en <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a04v21n2.pdf>.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) 2016. *Estrés en el trabajo: un reto colectivo* (en línea). Consultado 25 oct. 2019. Disponible en <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>.
- OIT. 2019. *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo: aprovechar 100 años de experiencia* (en línea). Suiza. 86 p. Consultado abr. 2019. Disponible en

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)

- OMS (Organización Mundial de la Salud). 2004. La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales (en línea). Serie protección de la salud de los trabajadores (3):1-26. Consultado 05 jul. 2019. Disponible en [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf).
- OMS (Organización Mundial de la Salud) 2008. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Serie protección de la salud de los trabajadores (6):1-36. Consultado 01 nov. 2019. Disponible en [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650\\_spa.pdf;jsessionid=9E91D615194CF10E76298D15BBF171AC?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=9E91D615194CF10E76298D15BBF171AC?sequence=1).
- Oramas, A; Gonzales, A; Vergara, A. 2007. El desgaste profesional. Evaluación y factorialización del MBI-GS (en línea). Revista cubana de Salud y Trabajo 8(1):37-45. Consultado 16 jul. 2019. Disponible en <https://pdfs.semanticscholar.org/817c/da320214fd31a4c0397bdb817ab9213001d0.pdf>.
- Ortega Muñoz, C. 2015. Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima (en línea). Tesis Mg. Lima, Perú, UNMSM. Consultado 20 ago. 2020. Disponible en [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4308/Ortega\\_mc.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4308/Ortega_mc.pdf?sequence=1).
- Ortega Ruiz, C; López Ríos, F. 2004. El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas (en línea). International Journal of Clinical and Health Psychology 4(1): 137-160. Consultado 25 ago. 2019. Disponible en [http://aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-100.pdf](http://aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf).
- Patlán Pérez, J. 2014. Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo (en línea). Estudios Gerenciales 29 (2013) 445-455. Consultado 01 ago. 2019. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Pedrosa, I; Suárez-Álvarez, J; García-Cueto, E. 2013. Evidencias sobre la validez de contenido: avances teóricos y métodos para su estimación. Acción psicol. 10(2): 3-20. Consultado 20 jul.2020. Disponible en <http://dx.doi.org/10.5944/ap.10.2.11820>.

- Pedraza, E; Amaya, G; Conde, M. 2010. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del Zulia (en línea). *Revista de ciencias sociales* 16(3): 493-505. Consultado 20 jul.2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>.
- Perales, A; Chue, H; Padilla, A; Barahona, L. 2011. Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú (en línea). *Revista Peru Med. Exp. Salud Pública.* 28(4): 581-88. Consultado 19 set. 2019. Disponible en <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v28n4/a02v28n4.pdf>.
- Pérez Núñez, D; García Viamontes, J; García Gonzáles, TE; Ortiz Vázquez, D; Centelles Cabreras, Martha. 2014. Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud (en línea). *Revista Cubana de Medicina General Integral* 30(3):354-363. Consultado 30 jun. 2019. Disponible en <http://ref.scielo.org/qhvpsh>.
- Pérez Martínez, J. 2017. *Trata el estrés con PNL*. Madrid, España, Centro de estudios Ramón Areces, S.A. 125 p.
- PERSPECTIVAS, Bolivia. 2007. El estrés laboral como síntoma de una empresa (en línea). *PERSPECTIVAS* (20):55-66. Consultado 01 jul. 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425942331005>.
- Ponce Regalado, MF; Pasco Dalla Porta, MM. 2018. *Guía de Investigación* (en línea). Facultad de Gestión y Alta Dirección 2ed. Consultado 20 ene. 2019. Disponible en <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/172009>.
- Posada Pérez, EJ. 2011. La relación trabajo-estrés en los colombianos (en línea). *Revista CES Salud Pública* 2(1): 66-73. Consultado 30 jun. 2019. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3677384.pdf>.
- Prado Álvarez, CG., 2015. *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad cesar vallejo de Trujillo* (en línea). Tesis Mg. Trujillo, Perú, UNT. Consultado 11 jul. 2020. Disponible en <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRIA%20CYNTTIA%20GISELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1>.
- Queipo, B; Useche, MC. 2002. El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria (en línea). *Revista de Ciencias Sociales VIII* (3): 486-496. Consultado 15 jul. 2020. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>.

- Quispe Gamio, SKJR. 2016. Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima (en línea). Tesis Lic., Lima, Perú, Autónoma. Consultado 05 jul. 2019. Disponible en <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>.
- Ramírez, M; Lee, SI. 2011. Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral (en línea). *Revista Polis* 30: 1-15. Consultado 30 oct. 2019. Disponible en <http://journals.openedition.org/polis/2355>.
- Rivera Melgarejo, Y. 2019. Estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes de la especialidad de inglés-francés de la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, 2016 (en línea). Tesis Mg., Lima, Perú, Enrique Guzmán y Valle. Consultado 20 jun. 2019. Disponible en <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3545>.
- Robbins, SP; Judge, TA. 2013. *Comportamiento Organizacional*. 15 ed. México, Pearson Educación de México. 712 p.
- Robles Pastor, BF. 2018. Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken (en línea). *Pueblo Continente* 29(1): 193-197. Consultado 30 jun. 2019. Disponible en <file:///D:/Mis%20Documentos/Win7Files/Descargas/991-3695-1-PB.pdf>.
- Rodríguez Carvajal, R; de Rivas Herмосilla, S. 2011. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención (en línea). *Medicina y Seguridad del trabajo* 57(1): 1-262. Consultado 01 jun. 2019. Disponible en <http://ref.scielo.org/556m36>.
- Rojas Crotte, IR. 2011. Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica (en línea). *Tiempo de Educar* 12(24): 277-297. Consultado 20 jun. 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>.
- Ruiz de Chávez, D; Pando, M; Aranda, C; Almeida, C. 2014. Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas (en línea). *Revista Cienc Trab.* 16(50): 116-120. Consultado 12 oct. 2019. Disponible en DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200010>.

- Slipak, OE. 1991. Historia y concepto del estrés: 1era parte (en línea). Revista argentina de clínica neuropsiquiátrica 3: 355-360. Consultado 27 jun. 2019. Disponible en [https://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03\\_08.htm](https://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm).
- Stoner, JA; Freeman, RE; Gilbert, DR. 1996. Administración (en línea). 6 ed. México, Pearson Educación. 794 p. Consultado 15 jul. 2019. Disponible en <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf#page=4>.
- Sum Mazariegos, MI. 2015. Motivación y desempeño laboral al personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango (en línea). Tesis Mg. Ciudad de Quetzaltenango, Guatemala, URL. Consultado 29 oct. 2019. Disponible en <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.
- Urdaneta Quintero, OR; Urdaneta Quintero, M. 2013. Evaluación del desempeño y motivación del personal en los institutos de investigación de salud (en línea). Revista de Ciencias Sociales (Ve) 19(4): 672-682. Consultado 15 ene. 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474006.pdf>.
- Valdivia Alfaro, CC. 2014. El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper (en línea). Tesis Lic. Trujillo, Perú, UNITRU. Consultado 22 set. 2020. Disponible en [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1016/valdivia\\_alfaro\\_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1016/valdivia_alfaro_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Vargas Melgarejo, LM. 1994. Sobre el concepto de la percepción (en línea). Alteridades 4(8):47-53. Consultado 09 jul. 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>.
- Vásquez Ccatamayo, E. 2016. Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho, 2016 (en línea). Tesis Lic. Lima, UNMSM. 48 p.
- Vélez-Palacio, A; Balthazar-Gonzáles, V; Campuzano-Maya, G. 2013. Evaluación de la función del eje hipotálamo-hipófisis-adrenal en niños tratados con esteroides (en línea). Medicina & Laboratorio 19:111-125. Consultado 29 jun. 2019. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/medlab/myl-2013/myl133-4b.pdf>.

- Véliz, PL; Jorna, AR; Berra, IN. 2016. Consideraciones sobre los enfoques, definiciones y tendencias de las competencias profesionales (en línea). *Revista Educ Med Super* 30(2):1-64 ISSN 1561-2902. Consultado 10 jul. 2019. Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S08641412016000200018&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S08641412016000200018&script=sci_arttext&tlng=pt).
- Vivas-Manrique, SD; Fonseca Muñoz, M. 2019. Síndrome de Burnout, de un fenómeno laboral a un diagnóstico médico (en línea). *Revista Colombiana de Salud Ocupacional* 9(1). Consultado 05 may. 2021. Disponible en [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc\\_salud\\_ocupa/article/view/5962](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/5962)

## **VIII. ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	METODOLOGIA
				Tipo y diseño de investigación
¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019?	Conocer la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019	Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019	Estrés Laboral	Enfoque de la investigación: Cuantitativo  Diseño: no experimental transversal  Tipo: Aplicada correlacional
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS		Población y muestra
¿Cuál es la relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019?	Determinar la relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019	Existe relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019	Desempeño Laboral	Población: Trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019.
¿Cuál es la relación entre despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019?	Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019	Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019		Tamaño de muestra: 80 trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019.
				Técnica e instrumento
¿Cuál es la relación entre realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019?	Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019	Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019		Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario

## Anexo 2: Matriz de Contrastación de Hipótesis

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<b>GENERAL</b>	¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019?	Conocer la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019	Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019	El estudio determinó que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,862 que indica una correlación positiva alta y un nivel de significancia de 0,000. Esto indica que el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal permiten evaluar el grado de amenaza generado en el trabajador producto de su percepción de desborde de sus recursos.	Evaluar el desarrollo de un plan de salud laboral que contemple aspectos de bienestar físico y salud mental de los trabajadores, que les proporcione ayuda psicológica y recursos de afrontamiento ante situaciones conflictivas y de alta exigencia. De modo que se logre mantener un adecuado ambiente laboral, con buenas relaciones interpersonales y compromiso de los trabajadores.
<b>ESPECÍFICOS</b>	¿Cuál es la relación entre cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019?	Determinar la relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019	Existe relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019	Se determinó que existe una relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,722 que indica una correlación positiva alta y un nivel de significancia de 0,000. La disminución en el desempeño de los trabajadores responde a un estado de agotamiento mental y fatiga física originado por una sobrecarga de trabajo y falta de manejo de emociones	Capacitar al personal en la identificación de los síntomas del cansancio emocional y sus consecuencias, con el fin de que puedan detectarlo de manera temprana y tomar medidas correctivas. Ajustar la carga laboral, estableciendo una adecuada planificación y gestión del trabajo.

	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>ESPECÍFICOS</b>	¿Cuál es la relación entre despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019?	Determinar la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019	Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019	Se determinó que existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,822 que indica una correlación positiva alta y un nivel de significancia de 0,000. Lo cual indica que las exigencias laborales y la falta de recursos en los trabajadores para afrontar situaciones conflictivas, generan en ellos mecanismos de distanciamiento e indiferencia como estrategia de defensa, disminuyendo de ese modo su desempeño	Fomentar actividades que refuercen las relaciones interpersonales en los trabajadores y capacitarlos en gestión de emociones de modo que cuenten con mayores recursos que les permitan afrontar y resolver satisfactoriamente situaciones conflictivas y exigencias laborales.
	¿Cuál es la relación entre realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019?	Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019	Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía - MINCETUR 2019	Se determinó que existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral con un coeficiente Rho de Spearman de 0,945 que indica una correlación positiva muy alta y un nivel de significancia de 0,000. El 41,3 por ciento de trabajadores presenta un deficiente desempeño laboral y un bajo nivel de realización personal, lo que indica que la disminución en el desempeño respondería a la sensación de incompetencia laboral y baja autoestima que experimentan.	Realizar reuniones de retroalimentación entre jefe y subordinado, que ayuden al trabajador a entender la forma en la que su actuación cumple las expectativas de la organización. De modo que se brinde confianza al trabajador sobre su desenvolvimiento, fomentando sus fortalezas y estableciendo los preceptos de trabajo para corregir sus debilidades.

**Anexo 3: Matriz de definición conceptual y operacional de variables**

VARIABLE		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
TIPO	NOMBRE				
INDEPENDIENTE	ESTRÉS LABORAL	Es el conjunto de reacciones del organismo generadas por la interacción entre el trabajador y su entorno laboral, evaluado por este como amenazante, debido a la percepción de que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar (Chiang et al. 2018)	Aplicación de cuestionario inventario para la evaluación del estrés laboral "Burnout" (González 2007)	Cansancio Emocional	Estado en el que se experimenta cansancio mental acompañado de fatiga física, irritabilidad, falta de motivación (apatía), dificultad para concentrarse, sensación de pesadez y percepción de imposibilidad de salir adelante. Originado por una acumulación progresiva de sobrecarga de esfuerzo, exceso de tiempo directo en el trabajo, desbalance entre el desempeño y la recompensa y la falta de reconocimiento o consideraciones insuficientes (González 2007)
				Despersonalización	Entendido como el desarrollo de actitudes negativas, distantes y desconsideradas hacia las personas con las que se trabaja, hacia el valor del trabajo (perdida de compromiso) y hacia los clientes llegando a responsabilizarlos de los problemas. Endurecimiento en las relaciones e indiferencia con los resultados de los subordinados en el trabajo, calificación despectiva a los compañeros e intentos de culpabilizarlos de los fracasos propios en la realización de las tareas laborales. Estas actitudes se producen cuando los trabajadores no cuentan con los recursos personales para afrontar situaciones conflictivas (Marsollier 2013)
				Realización personal	Tendencia de los trabajadores que agrupa sentimientos de baja autoestima y valoraciones negativas de las tareas realizadas, generando en ellos la sensación de incompetencia e ineficacia en el trabajo, empleando como mecanismo de defensa el rechazo a las relaciones interpersonales en la actividad laboral para evitar situaciones que puedan ponerlos en evidencia; siendo estos, síntomas típicos de la depresión, moral baja y la frustración en el trabajo, afectando el rendimiento y el clima laboral (Castillo 2001).

DEPENDIENTE	DESEMPEÑO LABORAL	Es la actuación de un trabajador en su puesto laboral, que refleja su estrategia individual, para el logro de los objetivos establecidos (Chiavenato 2011).	Aplicación de cuestionario para la medición del desempeño laboral (Grados 2011).	Desempeño de la función	Entendido como las competencias técnicas y conductuales de los trabajadores que permiten el logro de las tareas contempladas en la descripción del puesto (Grados 2011).
				Características individuales	Comportamientos de ayuda o cooperativos que generan un impacto positivo en la organización. Como la actuación laboral sin necesidad de supervisión, colaboración con el equipo para el logro de un objetivo común y el entendimiento de las situaciones y búsqueda de soluciones creativas (Grados 2011).

**Anexo 4: Matriz de operacionalización de las variables**

VARIABLE		DIMENSIÓN	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
TIPO	NOMBRE				
INDEPENDIENTE	ESTRÉS LABORAL	Cansancio emocional	Estado de ánimo	Ordinal:  Alto Medio Bajo	Inventario para la evaluación del estrés laboral “Burnout” (González 2007)
			Monotonía laboral		
			Nivel de fatiga		
		Despersonalización	Distanciamiento laboral		
			Frialdad emocional		
			Nivel de apatía		
		Realización personal	Nivel de autoestima		
			Inspiración laboral		
			Entusiasmo laboral		
DEPENDIENTE	DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño de la función	Productividad	Ordinal:  Eficiente Regular Deficiente	Cuestionario para la medición del desempeño laboral (Grados 2011).
			Calidad		
			Conocimiento del trabajo		
			Cooperación		
		Características individuales	Compresión de situaciones		
			Creatividad		
			Capacidad de realización		

## Anexo 5: Cuestionario de las variables de estudio

### CUESTIONARIO

Buenos días (tardes):

El presente cuestionario corresponde a un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca del Estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía (DGA), por lo que se le solicita su ayuda contestando algunas preguntas que no tomarán mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales, anónimas y no hay preguntas delicadas.

Se le pide pueda contestar el cuestionario con la mayor sinceridad posible y de acuerdo a sus propias experiencias.

Muchas gracias por su colaboración.

#### INSTRUCCIONES:

1. A continuación, encontrará 44 preguntas en total repartidas en dos variables, 22 preguntas para la variable estrés laboral y 22 preguntas para la variable desempeño laboral. Mediante las cuales se busca conocer sobre su experiencia, percepciones y reacciones en su centro laboral. Se le solicita marcar la opción que exprese su experiencia. No hay respuestas correctas ni incorrectas, tampoco mejores ni peores.
2. Responda con una (x) en la columna que corresponda a su respuesta elegida.
3. Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuestas. Elija solo una opción por pregunta (No marcar más de una opción por cada pregunta).

Donde:

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

**Variable a medir: ESTRÉS LABORAL**

ÍTEMES	RESPUESTAS				
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
1. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
2. Me siento poco enérgico en mi trabajo.					
3. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
4. Siento que tratar todo el día con la gente me cansa.					
5. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
6. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
7. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
8. Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.					
9. Me parece que mis subordinados o compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.					
10. Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados, compañeros de trabajo o personas que atiendo profesionalmente.					
11. Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados o compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.					
12. Siento que mi trato con la gente es más duro.					
13. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
14. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada.					
15. Siento que no puedo comunicarme fácilmente con las personas con las que tengo que relacionarme en el trabajo.					
16. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.					
17. Siento que trato con poca efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender o dirigir.					
18. Me siento frustrado por mi trabajo.					
19. Siento que no estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
20. Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
21. No me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente (mucha dedicación)					
22. Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					

**Variable a medir: DESEMPEÑO LABORAL**

ÍTEMS	RESPUESTAS				
	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
1. Logro las metas establecidas para las funciones asignadas.					
2. Realizo mis actividades en el tiempo establecido.					
3. Me destaco porque voy más allá de mis metas establecidas.					
4. Realizo mi trabajo “bien hecho” a la primera vez.					
5. Regularmente soy ordenado y sistemático en mi trabajo.					
6. Estoy libre de reclamos por falta de dominio en las áreas bajo mi responsabilidad.					
7. Conozco las tareas y funciones que debo realizar.					
8. Realizo mi trabajo según los procedimientos, reglamentos o normas establecidas en mi institución.					
9. Utilizo la información pertinente para desempeñar mis funciones.					
10. Manejo correctamente el material, software y técnicas requeridas para realizar mi trabajo.					
11. Comparto los recursos disponibles sin ningún problema.					
12. Trabajo en equipo con mis compañeros.					
13. Contribuyo a los logros de la institución.					
14. Tengo capacidad de intuición de problemas.					
15. Tengo capacidad de aprender la esencia de un problema.					
16. Demuestro discreción en la resolución de conflictos o impases dentro del recinto laboral.					
17. Periódicamente presento propuestas y alternativas para mejorar la institución.					
18. Aprovecho y resuelvo las actividades con los recursos que tengo a mi disposición.					
19. Suministro nuevas ideas, sugerencias y/o propuestas en función del mejoramiento y rendimiento del trabajo técnico-administrativo.					
20. Concreto las ideas y proyectos propios o ajenos.					
21. Manifiesto iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de mi trabajo.					
22. Planifico mis actividades con anticipación.					

## Anexo 6: Validación del instrumento por expertos

### FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Respetado(a) experto(a):

Usted ha sido elegido para evaluar el presente instrumento, a fin de determinar la validez de contenido, que forma parte de la investigación "Estrés y Desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019", en la cual se busca determinar si existe relación entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral en los trabajadores de dicha institución. Para lo cual, se solicita su importante contribución en la evaluación de 44 ítems repartidos en dos variables: a) Estrés y b) Desempeño laboral. La evaluación del instrumento será de gran importancia para asegurar exactitud en la medición de las variables y obtener resultados que reflejen de forma confiable los constructos.

Se agradece su valiosa colaboración.

#### I. Datos Generales

Nombre y Apellido	Lincoln Erwin Betalleluz Pallardel		
Grado académico:	Licenciado/ Ingeniero	<del>Magister</del>	Doctor
Área de Formación académica	Ingeniería Industrial		
Áreas de experiencia profesional	Docencia Universitaria	Años de experiencia	25 años
Centro laboral	Universidad de Lima		

#### II. Breve explicación de los constructos

El estrés laboral es el conjunto de reacciones del organismo, generadas por la interacción entre el trabajador y su entorno laboral, evaluado por este como amenazante debido a la percepción de que desborda sus recursos de afrontamiento poniendo en peligro su bienestar (Chiang et al. 2018). Desde la perspectiva de Maslach y Jackson se consideran las dimensiones propuestas en su inventario para la evaluación del estrés laboral (González 2007).

- Dimensión 01: Cansancio emocional
- Dimensión 02: Despersonalización
- Dimensión 03: Realización personal

El desempeño laboral es definido como la actuación de un trabajador en su puesto laboral, ligado a sus características personales, que refleja su estrategia individual para el logro de los objetivos establecidos (Chiavenato 2011). Desde la perspectiva de Grados (2011) se consideran las siguientes dimensiones.

- Dimensión 01: Desempeño de la función
- Dimensión 02: Características individuales

### III. Criterios de Calificación

#### a. Relevancia

Referido al grado en que el ítem es esencial o importante para la medición de la dimensión propuesta, por lo que debe ser incluido para evaluar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Se determinará con una calificación que varía de 0 a 4: Los ítems son “Nada relevante” (puntaje 0), “poco relevante” (puntaje 1), “nulo” (puntaje 2), “relevante” (puntaje 3) y “completamente relevante” (puntaje 4).

Nada relevante	Poco relevante	Nulo	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3	4

#### b. Coherencia

Referido al grado de relación entre el ítem y la dimensión empleada para su medición. La calificación varía de 0 a 3: Los ítems son “Nada coherente para evaluar” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar” (puntaje 1), “nulo” (puntaje 2), “coherente para evaluar” (puntaje 3) y es “totalmente coherente para evaluar” (puntaje 4).

Nada coherente	Poco coherente	Nulo	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3	4

#### c. Claridad

Referido al grado en que el ítem es comprensible y claro. La calificación varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “nulo” (puntaje 2), “claro” (puntaje 3), “totalmente claro” (puntaje 4)

Nada claro	Medianamente claro	Nulo	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3	4

N°		ITEMS									
A) ESTRÉS LABORAL											
Cansancio Emocional: Estado de extenuación física, mental y apatía que experimenta un trabajador en su actividad laboral.											
		Relevancia	Coherencia	Claridad	Sugerencias			Relevancia	Coherencia	Claridad	Sugerencias
1	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4				0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	
2	Me siento poco enérgico en mi trabajo.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4				0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	
3	Siento que mi trabajo me está desgastando.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4				0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	
4	Siento que tratar todo el día con la gente me cansa.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4				0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	
5	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4				0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	
6	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4				0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	
7	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4				0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	
8	Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4				0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	
	<b>Despersonalización:</b> Estado asociado a actitudes negativas de distanciamiento y falta de compromiso que experimenta un trabajador en su actividad laboral.										
		Relevancia	Coherencia	Claridad	Sugerencias			Relevancia	Coherencia	Claridad	Sugerencias
9	Me parece que mis subordinados o compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4				0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	
10	Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados, compañeros de trabajo o personas que atiendo profesionalmente.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4				0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	
11	Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados o compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4				0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	
12	Siento que mi trato con la gente es más duro.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4				0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	
13	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4				0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	
14	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada.	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4				0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	0 1 2 3 4	

15	Siento que no puedo comunicarme fácilmente con las personas con las que tengo que relacionarme en el trabajo.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
<b>Realización personal:</b> Estado de aislamiento, baja autoestima y valoración negativa de las actividades desarrolladas que muestra un trabajador en su actividad laboral.																	
		<b>Relevancia</b>			<b>Coherencia</b>			<b>Claridad</b>			<b>Sugerencias</b>						
16	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
17	Siento que trato con poca efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender o dirigir.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
18	Me siento frustrado por mi trabajo	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
19	Siento que no estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
20	Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
21	No me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente (mucho dedicación).	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
22	Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
<b>B) DESEMPEÑO LABORAL</b>																	
<b>Desempeño de la función:</b> Referido a las competencias técnicas y conductuales desplegadas por el trabajador para el cumplimiento de sus tareas.																	
		<b>Relevancia</b>			<b>Coherencia</b>			<b>Claridad</b>			<b>Sugerencias</b>						
23	Logro las metas establecidas para las funciones asignadas	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
24	Realizo mis actividades en el tiempo establecido	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
25	Me destaco porque voy más allá de mis metas establecidas	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
26	Realizo mi trabajo "bien hecho" a la primera vez	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
27	Regularmente soy ordenado y sistemático en mi trabajo	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
28	Estoy libre de reclamos por falta de dominio en las áreas bajo mi responsabilidad.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
29	Conozco las tareas y funciones que debo realizar.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
30	Realizo mi trabajo según los procedimientos, reglamentos o normas establecidas en mi institución.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	

31	Utilizo la información pertinente para desempeñar mis funciones.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
32	Manejo correctamente el material, software y técnicas requeridas para realizar mi trabajo.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
33	Comparto los recursos disponibles sin ningún problema.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
34	Trabajo en equipo con mis compañeros	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
35	Contribuyo a los logros de la institución	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
<b>Características Individuales:</b> Referido a los comportamientos de ayuda o cooperación que realizan los trabajadores impactando positivamente en la organización.																
		Relevancia			Coherencia			Claridad			Sugerencias					
36	Tengo capacidad de intuición de problemas.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
37	Tengo capacidad de aprender la esencia de un problema.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
38	Demuestro discreción en la resolución de conflictos o impases dentro del recinto laboral.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
39	Periódicamente presento propuestas y alternativas para mejorar la institución.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
40	Aprovecho y resuelvo las actividades con los recursos que tengo a mi disposición	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
41	Suministro nuevas ideas, sugerencias y/o propuestas en función del mejoramiento y rendimiento del trabajo técnico-administrativo	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
42	Concreto las ideas y proyectos propios o ajenos.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
43	Manifiesto iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de mi trabajo.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
44	Planifico mis actividades con anticipación.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4



Firma del Juez Experto

**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO:  
RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

Respetado(a) experto(a):

Usted ha sido elegido para evaluar el presente instrumento, a fin de determinar la validez de contenido, que forma parte de la investigación “Estrés y Desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019”, en la cual se busca determinar si existe relación entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral en los trabajadores de dicha institución. Para lo cual, se solicita su importante contribución en la evaluación de 44 ítems repartidos en dos variables: a) Estrés y b) Desempeño laboral. La evaluación del instrumento será de gran importancia para asegurar exactitud en la medición de las variables y obtener resultados que reflejen de forma confiable los constructos.

Se agradece su valiosa colaboración.

**I. Datos Generales**

<b>Nombre y Apellido</b>	Carlos Toxar Zacarías		
<b>Grado académico:</b>	Licenciado/ Ingeniero	Magíster	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>	Administración		
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Docencia	<b>Años de experiencia</b>	8
<b>Centro laboral</b>	Universidad César Vallejo		

**II. Breve explicación de los constructos**

El estrés laboral es el conjunto de reacciones del organismo, generadas por la interacción entre el trabajador y su entorno laboral, evaluado por este como amenazante debido a la percepción de que desborda sus recursos de afrontamiento poniendo en peligro su bienestar (Chiang et al. 2018). Desde la perspectiva de Maslach y Jackson se consideran las dimensiones propuestas en su inventario para la evaluación del estrés laboral (González 2007).

- a. Dimensión 01: Cansancio emocional
- b. Dimensión 02: Despersonalización
- c. Dimensión 03: Realización personal

El desempeño laboral es definido como la actuación de un trabajador en su puesto laboral, ligado a sus características personales, que refleja su estrategia individual para el logro de los objetivos establecidos (Chiavenato 2011). Desde la perspectiva de Grados (2011) se consideran las siguientes dimensiones.

- a. Dimensión 01: Desempeño de la función
- b. Dimensión 02: Características individuales

### III. Criterios de Calificación

#### a. Relevancia

Referido al grado en que el ítem es esencial o importante para la medición de la dimensión propuesta, por lo que debe ser incluido para evaluar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Se determinará con una calificación que varía de 0 a 4: Los ítems son “Nada relevante” (puntaje 0), “poco relevante” (puntaje 1), “nulo” (puntaje 2), “relevante” (puntaje 3) y “completamente relevante” (puntaje 4).

Nada relevante	Poco relevante	Nulo	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3	4

#### b. Coherencia

Referido al grado de relación entre el ítem y la dimensión empleada para su medición. La calificación varía de 0 a 3: Los ítems son “Nada coherente para evaluar” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar” (puntaje 1), “nulo” (puntaje 2), “coherente para evaluar” (puntaje 3) y es “totalmente coherente para evaluar” (puntaje 4).

Nada coherente	Poco coherente	Nulo	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3	4

#### c. Claridad

Referido al grado en que el ítem es comprensible y claro. La calificación varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “nulo” (puntaje 2), “claro” (puntaje 3), “totalmente claro” (puntaje 4)

Nada claro	Medianamente claro	Nulo	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3	4

Nº		ITEMS															
A) ESTRÉS LABORAL		Cansancio Emocional: Estado de extenuación física, mental y apatía que experimenta un trabajador en su actividad laboral															
		Relevancia			Coherencia			Claridad			Sugerencias						
1	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	Me siento poco energético en mi trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
3	Siento que mi trabajo me está desgastando.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
4	Siento que tratar todo el día con la gente me cansa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
5	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
6	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
7	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
8	Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
<b>Despersonalización:</b> Estado asociado a actitudes negativas de distanciamiento y falta de compromiso que experimenta un trabajador en su actividad laboral.		Relevancia			Coherencia			Claridad			Sugerencias						
9	Me parece que mis subordinados o compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
10	Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados, compañeros de trabajo o personas que atiendo profesionalmente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
11	Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados o compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
12	Siento que mi trato con la gente es más duro.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
13	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
14	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

15	Siento que no puedo comunicarme fácilmente con las personas con las que tengo que relacionarme en el trabajo.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
<b>Realización personal:</b> Estado de aislamiento, baja autoestima y valoración negativa de las actividades desarrolladas que muestra un trabajador en su actividad laboral.																	
		<b>Relevancia</b>			<b>Coherencia</b>			<b>Claridad</b>			<b>Sugerencias</b>						
16	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
17	Siento que trato con poca efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender o dirigir.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
18	Me siento frustrado por mi trabajo	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
19	Siento que no estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
20	Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
21	No me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente (mucha dedicación).	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
22	Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
<b>B) DESEMPEÑO LABORAL</b>																	
<b>Desempeño de la función:</b> Referido a las competencias técnicas y conductuales desplegadas por el trabajador para el cumplimiento de sus tareas.																	
		<b>Relevancia</b>			<b>Coherencia</b>			<b>Claridad</b>			<b>Sugerencias</b>						
23	Logro las metas establecidas para las funciones asignadas	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
24	Realizo mis actividades en el tiempo establecido	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
25	Me destaco porque voy más allá de mis metas establecidas	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
26	Realizo mi trabajo "bien hecho" a la primera vez	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
27	Regularmente soy ordenado y sistemático en mi trabajo	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
28	Estoy libre de reclamos por falta de dominio en las áreas bajo mi responsabilidad.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
29	Conozco las tareas y funciones que debo realizar.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
30	Realizo mi trabajo según los procedimientos, reglamentos o normas establecidas en mi institución.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	

31	Utilizo la información pertinente para desempeñar mis funciones.	0	1	X	3	4	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	
32	Manejo correctamente el material, software y técnicas requeridas para realizar mi trabajo.	0	1	2	X	4	0	1	2	3	X	0	1	2	X	4	
33	Comparto los recursos disponibles sin ningún problema.	0	1	2	3	X	0	1	2	X	4	0	1	2	X	4	
34	Trabajo en equipo con mis compañeros	0	1	2	X	4	0	1	2	3	X	0	1	2	X	4	
35	Contribuyo a los logros de la institución	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	0	1	2	X	4	
<b>Características Individuales: Referido a los comportamientos de ayuda o cooperación que realizan los trabajadores impactando positivamente en la organización.</b>																	
36	Tengo capacidad de intuición de problemas.	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	
37	Tengo capacidad de aprender la esencia de un problema.	0	1	2	X	4	0	1	2	X	4	0	1	2	3	X	
38	Demuestro discreción en la resolución de conflictos o impases dentro del recinto laboral.	0	1	2	X	4	0	1	2	X	4	0	1	2	X	4	
39	Periódicamente presento propuestas y alternativas para mejorar la institución.	0	1	2	3	X	0	1	2	X	4	0	1	2	3	X	
40	Aprovecho y resuelvo las actividades con los recursos que tengo a mi disposición	0	1	2	X	4	0	1	2	X	4	0	1	2	X	4	
41	Suministro nuevas ideas, sugerencias y/o propuestas en función del mejoramiento y rendimiento del trabajo técnico-administrativo	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	
42	Concreto las ideas y proyectos propios o ajenos	0	1	2	X	4	0	1	2	3	X	0	1	2	X	4	
43	Manifiesto iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de mi trabajo.	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	
44	Planifico mis actividades con anticipación.	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	

*Camilo Salazar*  
 Técnico de Nivel Superior

**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO:  
RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

Respetado(a) experto(a):

Usted ha sido elegido para evaluar el presente instrumento, a fin de determinar la validez de contenido, que forma parte de la investigación "Estrés y Desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019", en la cual se busca determinar si existe relación entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral en los trabajadores de dicha institución. Para lo cual, se solicita su importante contribución en la evaluación de 44 ítems repartidos en dos variables: a) Estrés y b) Desempeño laboral. La evaluación del instrumento será de gran importancia para asegurar exactitud en la medición de las variables y obtener resultados que reflejen de forma confiable los constructos.

Se agradece su valiosa colaboración.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

**I. Datos Generales**

Nombre y Apellido	Miguel Ruiz Palacios		
DNI	43 67 8006		
Grado académico	Licenciado	<del>Magister</del>	Doctor
En	Administración		
Áreas de experiencia profesional	negocios	Años de Docencia	7 años
Lugar de trabajo	Universidad Privada del Norte		

**II. Breve explicación de los constructos**

El estrés laboral es el conjunto de reacciones del organismo, generadas por la interacción entre el trabajador y su entorno laboral, evaluado por este como amenazante debido a la percepción de que desborda sus recursos de afrontamiento poniendo en peligro su bienestar (Chiang et al. 2018). Desde la perspectiva de Maslach y Jackson se consideran las dimensiones propuestas en su inventario para la evaluación del estrés laboral (González 2007).

- a. Dimensión 01: Cansancio emocional
- b. Dimensión 02: Despersonalización
- c. Dimensión 03: Realización personal

El desempeño laboral es definido como la actuación de un trabajador en su puesto laboral, ligado a sus características personales, que refleja su estrategia individual para el logro de los objetivos establecidos (Chiavenato 2011). Desde la perspectiva de Grados (2011) se consideran las siguientes dimensiones.

- a. Dimensión 01: Desempeño de la función
- b. Dimensión 02: Características individuales

### III. Criterios de Calificación

#### a. Relevancia

Referido al grado en que el ítem es esencial o importante para la medición de la dimensión propuesta, por lo que debe ser incluido para evaluar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Se determinará con una calificación que varía de 0 a 4: Los ítems son “Nada relevante” (puntaje 0), “poco relevante” (puntaje 1), “nulo” (puntaje 2), “relevante” (puntaje 3) y “completamente relevante” (puntaje 4).

Nada relevante	Poco relevante	Nulo	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3	4

#### b. Coherencia

Referido al grado de relación entre el ítem y la dimensión empleada para su medición. La calificación varía de 0 a 3: Los ítems son “Nada coherente para evaluar” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar” (puntaje 1), “nulo” (puntaje 2), “coherente para evaluar” (puntaje 3) y es “totalmente coherente para evaluar” (puntaje 4).

Nada coherente	Poco coherente	Nulo	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3	4

#### c. Claridad

Referido al grado en que el ítem es comprensible y claro. La calificación varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “nulo” (puntaje 2), “claro” (puntaje 3), “totalmente claro” (puntaje 4)

Nada claro	Medianamente claro	Nulo	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3	4

ITEMS															
N°	A) ESTRÉS LABORAL														
		Cansancio Emocional: Estado de extenuación física, mental y apatía que experimenta un trabajador en su actividad laboral													
		Relevancia			Coherencia			Claridad			Sugerencias				
1	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	0	1	2	3	<del>0</del>	<del>1</del>	<del>2</del>	<del>3</del>	<del>0</del>	<del>1</del>	<del>2</del>	<del>3</del>	4	
2	Me siento poco energético en mi trabajo.	0	1	2	<del>3</del>	4	0	1	2	3	<del>0</del>	<del>1</del>	2	3	<del>4</del>
3	Siento que mi trabajo me está desgastando.	0	1	2	3	<del>0</del>	<del>1</del>	<del>2</del>	<del>3</del>	<del>0</del>	<del>1</del>	<del>2</del>	<del>3</del>	<del>4</del>	
4	Siento que tratar todo el día con la gente me cansa.	0	1	2	<del>3</del>	4	0	1	2	3	<del>0</del>	<del>1</del>	2	3	<del>4</del>
5	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	<del>3</del>	4	0	1	2	3	<del>0</del>	<del>1</del>	2	3	<del>4</del>
6	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	0	1	2	<del>3</del>	4	0	1	2	3	<del>0</del>	<del>1</del>	2	3	<del>4</del>
7	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0	1	2	3	<del>0</del>	<del>1</del>	<del>2</del>	<del>3</del>	<del>0</del>	<del>1</del>	<del>2</del>	<del>3</del>	4	
8	Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.	0	1	2	<del>3</del>	4	0	1	2	3	<del>0</del>	<del>1</del>	2	3	<del>4</del>
	<b>Despersonalización:</b> Estado asociado a actitudes negativas de distanciamiento y falta de compromiso que experimenta un trabajador en su actividad laboral.														
		Relevancia			Coherencia			Claridad			Sugerencias				
9	Me parece que mis subordinados o compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	<del>0</del>	<del>1</del>	<del>2</del>	<del>3</del>	<del>0</del>	<del>1</del>	<del>2</del>	<del>3</del>	<del>4</del>	
10	Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados, compañeros de trabajo o personas que atiendo profesionalmente.	0	1	2	3	<del>0</del>	<del>1</del>	<del>2</del>	<del>3</del>	<del>0</del>	<del>1</del>	<del>2</del>	<del>3</del>	<del>4</del>	
11	Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados o compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	<del>0</del>	<del>1</del>	<del>2</del>	<del>3</del>	<del>0</del>	<del>1</del>	<del>2</del>	<del>3</del>	4	
12	Siento que mi trato con la gente es más duro.	0	1	2	<del>3</del>	4	0	1	2	3	<del>0</del>	<del>1</del>	2	3	<del>4</del>
13	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0	1	2	<del>3</del>	4	0	1	2	3	<del>0</del>	<del>1</del>	2	3	<del>4</del>
14	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada.	0	1	2	<del>3</del>	4	0	1	2	3	<del>0</del>	<del>1</del>	2	3	<del>4</del>

15	Siento que no puedo comunicarme fácilmente con las personas con las que tengo que relacionarme en el trabajo.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
	<b>Realización personal:</b> Estado de aislamiento, baja autoestima y valoración negativa de las actividades desarrolladas que muestra un trabajador en su actividad laboral.																
16	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
17	Siento que trato con poca efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender o dirigir.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
18	Me siento frustrado por mi trabajo	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
19	Siento que no estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
20	Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
21	No me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente (mucho dedicación).	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
22	Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
	<b>B) DESEMPEÑO LABORAL</b>																
	<b>Desempeño de la función:</b> Referido a las competencias técnicas y conductuales desplegadas por el trabajador para el cumplimiento de sus tareas.																
23	Logro las metas establecidas para las funciones asignadas	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
24	Realizo mis actividades en el tiempo establecido	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
25	Me destaco porque voy más allá de mis metas establecidas	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
26	Realizo mi trabajo "bien hecho" a la primera vez	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
27	Regularmente soy ordenado y sistemático en mi trabajo	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
28	Estoy libre de reclamos por falta de dominio en las áreas bajo mi responsabilidad.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
29	Conozco las tareas y funciones que debo realizar.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
30	Realizo mi trabajo según los procedimientos, reglamentos o normas establecidas en mi institución.	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	

31	Utilizo la información pertinente para desempeñar mis funciones.	0	1	2	X	4	0	1	2	X	4	0	1	2	3	X	
32	Maneo correctamente el material, software y técnicas requeridas para realizar mi trabajo.	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	
33	Comparto los recursos disponibles sin ningún problema.	0	1	2	X	4	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	
34	Trabajo en equipo con mis compañeros	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	4	0	1	2	3	X
35	Contribuyo a los logros de la institución	0	1	2	X	4	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	
<b>Características Individuales:</b> Reférido a los comportamientos de ayuda o cooperación que realizan los trabajadores impactando positivamente en la organización.																	
		<b>Relevancia</b>			<b>Coherencia</b>			<b>Claridad</b>			<b>Sugerencias</b>						
36	Tengo capacidad de intuición de problemas	0	1	2	X	4	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	
37	Tengo capacidad de aprender la esencia de un problema.	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	4	0	1	2	3	X
38	Demuestro discreción en la resolución de conflictos o impases dentro del recinto laboral.	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	4	0	1	2	3	X
39	Periódicamente presento propuestas y alternativas para mejorar la institución.	0	1	2	X	4	0	1	2	3	X	4	0	1	2	3	X
40	Aprovecho y resolví las actividades con los recursos que tengo a mi disposición	0	1	2	X	4	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	
41	Suministro nuevas ideas, sugerencias y/o propuestas en función del mejoramiento y rendimiento del trabajo técnico-administrativo	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	
42	Concreto las ideas y proyectos propios o ajenos.	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	0	1	2	3	X	
43	Manifiesto iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de mi trabajo.	0	1	2	X	4	0	1	2	3	X	4	0	1	2	3	X
44	Planifico mis actividades con anticipación.	0	1	2	X	4	0	1	2	3	X	4	0	1	2	3	X

  
 Personal Area

## Anexo 7: Organigrama del MINCETUR

