

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE
UNA EMPRESA PRIVADA DE TRUJILLO, 2021.**

**Tesis para obtener el grado académico de
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORAS

Br. Cinthya Michelly, Melitón Tandaypán

Br. Yuliana Liset, Quintana Gil

ASESORA

Dra. Sandra Sofía, Izquierdo Marín

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud ocupacional y Responsabilidad social

TRUJILLO, PERÚ

2022

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.
Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la Universidad
Católica de Trujillo Benedicto XVI

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.
Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta
Vicerrectora académica

Dr. Alfredo Rubén Saavedra Rodríguez
Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Vicerrector de Investigación (e)

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán
Secretario General

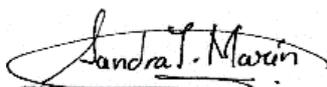
CONFORMIDAD DEL ASESOR

Yo, Sandra Sofía Izquierdo Marín con DNI N° 42796297, asesora de la Tesis de Maestría titulada: “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TRUJILLO, 2021”, presentado por las maestrandas: Cinthya Michelly, Melitón Tandaypán con DNI N° 42823388 y Yuliana Liset, Quintana Gil con DNI N° 46599079, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesora, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 18 de marzo de 2022



.....
Dra. Sandra Sofía Izquierdo Marín
Asesora

DEDICATORIA

A Dios

Por permitirnos seguir con salud, cuidando de nosotros y llenándonos de fortaleza para continuar y seguir adelante.

A mi familia

Por su apoyo incondicional, para poder lograr mis objetivos y seguir creciendo profesionalmente, siendo su mayor orgullo.

Yuliana Quintana

A mi familia

Por haber sido mi soporte, fuerza y motivo constante para alcanzar mis metas personales y profesionales.

Cinthya Melitón

AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos acompañado y guiado en cada paso que damos.

Agradecemos a la empresa por el apoyo y facilidades que nos brindaron para la ejecución del estudio.

A nuestra asesora, quien nos brindó su tiempo y apoyo en la elaboración de la investigación.

A nuestro estadista, por su apoyo constante durante la elaboración de resultados.

Cinthy y Yuliana

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Cinthya Michelly, Melitón Tandaypán con DNI N° 42823388 y Yuliana Liset, Quintana Gil con DNI N° 46599079, egresadas de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TRUJILLO, 2021”, la que consta de un total de 88 páginas, en las que se incluye 5 tablas, más un total de 27 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 18%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Las autoras



.....
DNI 42823388



.....
DNI 46599079

ÍNDICE

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	ii
CONFORMIDAD DEL ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Formulación de objetivos	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	15
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes de la investigación	16
2.2 Bases teórico científicas	20
2.2.1 Estrés Laboral	20
2.2.2 Desempeño Laboral	31
2.3 Definición de términos básicos	35
2.4 Formulación de hipótesis	36
2.4.1 Hipótesis general	36
2.4.2 Hipótesis específicas	36
2.5 Operacionalización de variables	37
Capítulo III: METODOLOGÍA	40
3.1. Tipo de investigación	40
3.2. Método de investigación	40

3.3. Diseño de investigación	40
3.4. Población, muestra y muestreo	41
3.4.1 Población	41
3.4.2 Muestra	42
3.4.3 Muestreo	42
3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	43
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	45
3.7. Ética investigativa	45
 Capítulo IV: RESULTADOS	 46
4.1 Presentación y análisis de resultados	46
4.2 Prueba de hipótesis	48
4.2.1 Hipótesis general	48
4.2.2 Hipótesis específicas	48
4.3 Discusión de resultados	49
 Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	 55
5.1 Conclusiones	55
5.2 Sugerencias	55
 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	 57
 ANEXOS Y/O APÉNDICES	 62
Anexo 1: Instrumentos de medición	62
Anexo 2: Ficha técnica	66
Anexo 3: Base de datos	68
Anexo 4: Matriz de consistencia	79
Anexo 5: Análisis de normalidad de estrés y desempeño laboral	84
Anexo 6: Análisis descriptivo de estrés y desempeño laboral	85
Anexo 7: Correlación de las variables Estrés laboral, Desempeño laboral y sus dimensiones	86
Anexo 8: Gráfico 01	87
Anexo 9: Consentimiento informado	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Número de trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo	41
Tabla 2: Muestra de colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo	42
Tabla 3: Correlación de las variables Estrés laboral y Desempeño laboral	46
Tabla 4: Correlación de Estrés laboral y las dimensiones de Desempeño laboral	46
Tabla 5: Correlación de Desempeño laboral y las dimensiones de Estrés laboral	47

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo, del rubro venta de combustible; la cual, contó con una población de 203 colaboradores. Se trabajó con una muestra de 111 colaboradores seleccionados mediante el tipo de muestreo no probabilístico, con la técnica por conveniencia y, los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS (Adaptada por Quispe) y la Escala de Desempeño Laboral (Adaptada por Flores). Los datos fueron procesados y tabulados mediante el software estadístico R Studio v.1.4.1106, realizando el procesamiento de datos a través de la estadística inferencial, donde mediante el análisis de normalidad por medio de la prueba de W de Shapiro – Wilk se determinó que ambas variables no se ajustaban a una distribución normal, hallándose así, los resultados a través del estadígrafo Prueba de rangos de Rho de Spearman, alcanzando un valor de $r_s = -.17$, el cual advierte una relación estadísticamente práctica entre las variables estrés y desempeño laboral en los colaboradores, haciendo referencia, que al incrementar el nivel de estrés, disminuye el desempeño laboral; como también, se encontraron las correlaciones entre la variable estrés laboral y las dimensiones de desempeño laboral; y, entre la variable desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral.

Palabras Clave: Estrés laboral, desempeño laboral, dimensiones, factores actitudinales y factores operativos.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between stress and job performance in the workers of a private company in Trujillo city, in the field of fuel sales, which had a population of 203 employees. We worked with a sample of 111 employees selected by non-probabilistic sampling, with the conventional technique and the instruments used were the ILO-WHO Work Stress Scale (Adapted by Quispe) and the Work Performance Scale (Adapted by Flores). The data were processed and tabulated using R Studio v.1.4.1106 statistical software, performing the data processing through inferential statistics, where through normality analysis using Shapiro-Wilk's W test, it was determined that both variables did not adjust to a normal distribution, thus, the results were found through the statistic Spearman's Rho ranks test, reaching a value of $r_s = -.17$, which shows a statistically practical relationship between the variables stress and job performance in the workers, referring that by increasing the level of stress, job performance decreases; as well as correlations were found between the variable job stress and the dimensions of job performance; and between the variable job performance and the dimensions of job stress.

Keywords: Job stress, job performance, dimensions, attitudinal factors, and operational factors.

Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2 Planteamiento del problema

El trabajo, siempre ha sido considerado parte importante en la vida del hombre; debido a que, es necesario para su subsistencia y desarrollo; es por ello que, el talento humano es necesario e indispensable en la vida laboral para el crecimiento de las empresas, las cuales, con el transcurrir de los años y las nuevas tecnologías, se han vuelto más exigentes, debido al afán desmedido de ganancia por parte de los empleadores; generando en los colaboradores, mayor esfuerzo físico, desgaste mental y emocional, que les llega a producir estrés laboral y como consecuencia de ello, muestran un inadecuado desempeño en la realización de sus actividades diarias, considerándose esta situación negativa a nivel organizacional e individual, siendo un problema cada vez más habitual y de notable interés para la sociedad.

Como se sabe, las empresas tienen la imperiosa necesidad de mejorar el perfeccionamiento en el desempeño laboral de su equipo de trabajo, a través de la motivación, el liderazgo, la empatía, buena compensación, seguridad y salud en el trabajo, entre otros factores, con esto, la empresa se vuelve competitiva en el mercado; sin embargo, la existencia del estrés laboral dentro del área de trabajo afecta significativamente su rendimiento; es por ello que, muchos países mencionan éste, es el principal problema del siglo XXI, ya que, el estrés produce la reducción de los niveles de productividad y/o calidad de los servicios que se ofrece a los clientes o usuarios en las organizaciones públicas o privadas (Echeverría, 2018).

Es así que, Fundación máshumano (s.f.), en un sondeo de opinión paneuropeo reveló que; el 51 % de los trabajadores denuncian que el estrés laboral es habitual en el trabajo y el 66% atribuye el estrés a las horas de trabajo o a la carga de trabajo, siendo uno de los problemas de salud más denunciados en Europa; puesto que, cuatro de cada diez trabajadores piensan que el estrés no es gestionado adecuadamente en su lugar de trabajo.

Además, Mejía et al. (2019), en su estudio realizado en 5 países de Sudamérica, sobre las causas del estrés laboral, dieron como resultado que los países con mayor nivel de estrés fueron Venezuela (63%), Ecuador (54%) y Panamá (49%); y, los países con

menores porcentajes fueron Perú (29%) y Colombia (26%), presentando las mujeres mayor nivel de estrés (44,8%) que los varones (37,6%).

Por otro lado, según encuestas realizadas en el Perú a más 2,050 trabajadores, se determinó que el 70% sufre estrés laboral, siendo sus principales motivos; la fuente de trabajo en un 39%, desempleo 27% y por responsabilidades 18%, además, el 29% de los colaboradores no saben qué medidas tomar para evitar esta enfermedad, afirmando el 89% que su empleadora no toma medidas para reducir el estrés (Info Capital Humano, 2021; *Emprende hoy*, 2017).

Por lo tanto, en la actualidad, se ha dado mayor importancia al estrés laboral sobretodo en trabajadores que tienen contacto con el cliente, ya que, este tipo de actividades implican ciertas exigencias y habilidades personales particulares en ellos; tal es el caso de las empresas gasolineras, dado que, las jornadas de trabajo exigen mucha presión en los colaboradores, para cumplir con la producción, alcanzar los objetivos y metas de la empresa, situación que les produce estrés laboral, generando en ellos, cambios de carácter, nerviosismo, tensión, ansiedad, desgano, entre otros.

Por ello, debido a la alta demanda, cada 36 horas se abre una nueva gasolinera en España, siendo un dato importante que sirve para tener una idea sobre el ritmo de crecimiento que están teniendo las estaciones de servicio (Clavero, 2017).

Asimismo, 20 minutos (2017), menciona que el 59% de empleados de las gasolineras españolas sufre algún tipo de estrés, lo que provoca el 30% de las bajas laborales en este sector.

Por otra parte, en el territorio nacional, la Asociación de Grifos y Estaciones de Servicio del Perú (Agesp), refieren que en el país hay más de 4,700 estaciones de servicios, siendo así que, entre Lima y Callao se encuentra el 17.6% de ese total; y, a nivel nacional están distribuidas 2,837, los cuales son grifos con estaciones de servicios y 942 estaciones con gasocentro de GLP (Ochoa, 2018).

Ya que, este rubro de servicios ha aumentado desmesuradamente en los últimos años, así como su competencia y de la información precedente; es que, surgió el interés de la

presente investigación, debido a las funciones que desarrollan los trabajadores en estos centros de servicios y cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral, en este rubro.

Por ello, el estrés siendo hoy en día uno de los temas de mayor importancia por los efectos dañinos que causa a la persona que lo padece; es que se realizó dicho estudio en una Empresa Privada con estaciones de servicio en la ciudad de Trujillo; dado que, los vendedores de minimercado y de playa, desarrollan diariamente las mismas actividades, como también, realizan sus funciones en horarios rotativos, manteniendo contacto directo con el combustible y con los clientes, estando expuestos a diversos factores ambientales, organizacionales e individuales; por lo cual, se optó por investigar la interrelación del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo?
- ¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y las dimensiones del estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo?

1.3 Formulación de objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.
- Determinar la relación entre desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.

1.4 Justificación de la investigación

El motivo por el que se llevó a cabo la investigación, es debido a la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad privada de rubro venta de combustible en la Ciudad de Trujillo, debido a que ellos por las diversas funciones que realizan, son vulnerables a diversos factores estresores, que llegan a ocasionar cierta deficiencia en su desempeño laboral.

Es así que, para obtener resultados de la investigación se aplicó la técnica psicométrica y se utilizaron instrumentos que midieron ambas variables de acuerdo a nuestra realidad; esto, nos permitió recolectar datos y obtener resultados estadísticos confiables e identificar la correlación que existe entre el estrés laboral y desempeño laboral.

Como también, los resultados que se obtuvieron sirven para aportar recomendaciones y contribuir en la búsqueda de soluciones, para reducir el estrés y mejorar el desempeño laboral en dicha empresa; logrando así, en los colaboradores de las diversas áreas, una actitud cooperativa y un mejor desarrollo de sus tareas; lo cual, permitirá un aumento en la eficiencia y eficacia de los mismos; generando así, resultados óptimos en la organización.

Por lo tanto, posee relevancia social; ya que, permite dar a conocer la importancia de ambas variables en la actividad laboral, siendo de gran ayuda para futuros investigadores, que deseen estudiar las mismas variables en poblaciones similares, para los fines que ellos estimen conveniente.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacional

Guzmán (2017), en su tesis titulada “El estrés laboral y desempeño laboral en el personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad”, investigación realizada en Quito – Ecuador; tuvo como objetivo, determinar si el estrés laboral influye en el desempeño Laboral del personal administrativo de dicha organización. Para ello, realizó un tipo de investigación descriptiva correlacional, con diseño no experimental; utilizando, las técnicas de observación y encuesta, y como instrumentos para la medición de las variables: La escala de estrés Laboral OIT-OMS (adaptada) y el Cuestionario de Desempeño Laboral (adaptada); los cuáles, fueron aplicados a una población – muestra conformada por 15 colaboradores del personal administrativo; cuyos resultados obtenidos, señalan que el estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Tecnológico Superior Libertad se correlacionan; ya que, la población investigada denota un bajo nivel de estrés laboral (67%) y un nivel de Desempeño adecuado (87%), lo cual comprueba la hipótesis planteada: a menos estrés laboral mayor es el desempeño de los empleados del Instituto Tecnológico Superior Libertad.

Nacional

Ortiz y Palomino (2021), llevaron a cabo su tesis titulada “Estrés Laboral y Desempeño Laboral en colaboradores de Call Center en Contexto de Pandemia, Lima 2021”, tuvo como propósito, establecer la relación entre el Estrés Laboral y el Desempeño Laboral en trabajadores de Call Center en contexto de pandemia. Por lo tanto, realizaron un estudio de tipo correlacional de corte transversal, con diseño no experimental, utilizando la técnica de encuesta para ambas variables, la Escala de Estrés laboral de la OIT – OMS (adaptada) y en desempeño laboral el Formato Convencional de Apreciación (adaptado por Quispe), los mismos que fueron aplicados por medio del formulario de google a una población- muestra conformada por 130 empleados del área de retención del Call Center de Lima metropolitana, utilizando un tipo de muestreo no probabilístico – intencional. De esta manera, procesaron los datos obtenidos en el programa Excel y utilizaron el programa estadístico SPSS versión 25, alcanzando los resultados, a través

del coeficiente de correlación de Spearman de $r_s = -.183$, con una significancia de $p = .037$, determinando así, la existencia de correlación entre estrés laboral y desempeño Laboral, siendo una relación significativa inversa con tamaño de efecto pequeño.

Da Cruz y Melgarejo (2020), realizaron su tesis titulada “Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020”, la cual tuvo la finalidad de, identificar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores de la organización en mención. Para ello, efectuaron su investigación de tipo correlacional de corte transversal, con diseño no experimental, utilizando la técnica de encuesta, a través de 2 instrumentos que midieron las variables, la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS (Adaptada) y el Cuestionario de desempeño laboral de Montoya, siendo dichos instrumentos aplicados a una muestra conformada por 151 trabajadores de ambos sexos, utilizando el método no probabilístico – por conveniencia. Asimismo, el análisis de datos se realizó a través del programa estadístico SPSS y mediante la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, identificando una distribución asimétrica; permitiendo alcanzar los resultados, por medio de la prueba estadística Rho de Spearman con un valor de $r_s = -.166^*$, lo cual indica que, hay una relación estadísticamente significativa, inversa y débil entre las variables.

Velarde (2018), efectuaron tesis titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Tambopata en el año 2018”, investigación realizada en el Departamento de Madre de Dios, teniendo como fin analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de dicha institución. Por ello, realizó un tipo de investigación correlacional de corte transversal, con diseño no experimental, en el cual, utilizó la técnica de encuesta, mediante 2 instrumentos para medir ambas variables, los mismos que previamente fueron validados mediante la técnica de juicio de expertos y la confiabilidad mediante la prueba piloto a través del estadístico alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de .837 en Estrés laboral y .909 en Desempeño laboral, denotando que ambos instrumentos son fiables; siendo así, que fueron aplicados a una muestra de 220 trabajadores de dicha empresa. Además, para analizar los datos usó el programa estadístico SPSS versión 22.0; encontrándose así, una correlación de $r = .756^{**}$ con una significancia $p < 0.05$, es decir, a mayor niveles de estrés menor desempeño laboral.

Flores (2017), con su tesis titulada “Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017” realizada en la Ciudad de Chimbote, tuvo como objetivo, identificar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los empleados del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017. Para ello, realizó un tipo de investigación correlacional de corte transversal, con diseño no experimental; en el cual, para recolectar los datos utilizó la técnica de Encuesta, mediante 2 instrumentos para medir las variables: utilizando para Inteligencia emocional, el “Ice de Bar-On” adaptado en el Perú por Ugarriza y, para Desempeño Laboral realizó la adaptación del “Cuestionario de Desempeño Laboral” efectuada por el Hospital San José – Callao, el cual, analiza dos dimensiones: Factores Actitudinales y Factores Operativos, para dicha adaptación la validez se obtuvo mediante juicio de expertos y para hallar la fiabilidad aplicó una prueba piloto a 10 personas de los dos sexos de distintos puestos laborales dentro del centro de salud, determinando un coeficiente de Alfa de Cronbach de .91. Por consiguiente, dichos instrumentos fueron aplicados en el Policlínico de forma individual, a una muestra conformada por 40 trabajadores de ambos sexos de forma individual; obteniendo resultados, a través de la estadística Rho de Spearman con un valor de $r_s = .48$, lo cual rechaza la hipótesis nula y demuestra que, existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez.

Quispe (2016), en su tesis “Niveles de Estrés y Clima Laboral en Los colaboradores de una Empresa Privada de Lima”, determinó la relación entre los niveles de Estrés y el Clima Laboral en los trabajadores de una Empresa Privada. Para ello, realizó un tipo de estudio descriptivo comparativo – correlacional de corte transversal, con diseño no experimental; en el cual, para recoger datos, utilizó la técnica de encuesta, mediante 2 instrumentos que midan ambas variables: para la primera variable, fue la Escala de Estrés - OIT-OMS y para la segunda utilizó la Escala de Clima Laboral de la autora Sonia Palma (CL-SPC), cuyas Propiedades Psicométricas para ambas fueron adaptadas a su medio, y para establecer la confiabilidad y validez de ambas variables, se aplicó el instrumento a 100 colaboradores fuera de la muestra total, obteniendo una confiabilidad de .94 en la Escala de Estrés y un valor de .959 en la Escala de Clima Laboral, además, halló la validez de las escalas a través del análisis de correlación ítem-test, obteniendo en la Escala de Estrés un coeficiente de Pearson por encima a 0,378 con una $p < 001$, y, en la Escala de

Clima Laboral, un coeficiente de Pearson por encima a 0,301 con una $p < 0,001$, lo que denota una adecuada medición del constructo en ambos. Dichos instrumentos fueron aplicados a una población - muestra compuesta por 168 empleados de diversas áreas de una empresa Privada de Lima, entre ellos 93 mujeres y 75 varones que oscilan entre las edades de 20 – 58 años, utilizando un muestreo no probabilístico intencional; obteniendo un resultado, mediante el estadístico Rho de Spearman $r_s = -.483^{**}$ denotando una correlación inversa altamente significativa ($p < .01$) entre las variables Estrés y Clima Laboral.

Regional

Echeverría (2018), en su tesis titulada “Estrés y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Régimen laboral por contrato administrativo de servicios – CAS de la Universidad Nacional de Trujillo, 2018”, se planteó como objetivo, establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal administrativo del régimen laboral del Contrato Administrativo de servicio (CAS) de dicha institución. Por lo tanto, realizó una investigación tipo correlacional de corte transversal, con diseño no experimental, utilizando la técnica de encuesta y como herramientas para medir las variables; el Cuestionario de estrés y la Matriz de Evaluación de desempeño, siendo ambos instrumentos validados por el método juicio de expertos; estos, fueron aplicados a una población - muestra conformada por 120 trabajadores pertenecientes al régimen CAS. Asimismo, para el análisis de datos utilizó el programa estadístico SPSS y el programa Microsoft Excel, y mediante la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnovi se identificó que era no paramétrica; alcanzando resultados, a través del coeficiente de correlación de Spearman de $r_s = -.209^*$ con una significancia de .022, lo cual indica que, la existencia de una relación inversa baja entre las variables, es decir, a mayor estrés menor es el desempeño en los trabajadores administrativos de servicios (CAS) de la Universidad Nacional de Trujillo.

Goicochea (2016), realizó su tesis “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del distrito El Porvenir – año 2016”, tuvo como propósito determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de dicha entidad. Por lo cual, realizó una investigación

correlacional de corte transversal, con diseño no experimental, utilizando la técnica de encuesta y como instrumentos para medir las 2 variables: el Cuestionario de Estrés laboral adaptado con una confiabilidad de .81 y para desempeño laboral una escala gráfica; además, dichos instrumentos fueron aplicados a una población- muestra conformada por 38 trabajadores de la empresa. Para examinar los datos usó el programa estadístico SPSS versión 22.0 y el programa Microsoft Excel a través de tablas con el formato APA, además mediante la prueba de normalidad de Shapiro Wilk reconoció una distribución asimétrica en las variables; obteniendo resultados, a través del coeficiente de correlación de Spearman de $r_s = -.386^*$ entre las variables; lo cual indica que, si acrecienta el estrés laboral disminuye el desempeño laboral de los trabajadores; asimismo, se obtuvo un nivel de significancia de .017, reafirmando la existencia de una relación significativa entre el estrés laboral y el Desempeño laboral en la organización de calzados Kiara del Distrito El Porvenir.

2.2 Bases teórico científicas

2.2.1 Estrés Laboral:

Fases del Estrés

Vidal (2019); refiere que en la teoría sobre el Síndrome General de Adaptación (SGA), el estrés se desenvuelve en un proceso de tres fases, según la reacción del organismo:

1. **Alarma:** Se presenta como respuesta ante una situación de emergencia, en donde la persona percibe como amenaza, ya sea física (daño corporal) o psicológica algún tipo de circunstancias, siendo aquí donde parte el proceso.
2. **Resistencia:** Se da cuando el estímulo persiste y las reacciones que causaron en la fase anterior se mantienen, pero en menor intensidad; ya que, el individuo intenta restablecer el equilibrio, apartándose o adaptándose al estímulo estresante. Además, desaparecen en su mayoría los cambios físicos y bioquímicos cuando la resistencia disminuye, preparándose el organismo para entrar en la siguiente fase; sin embargo, si la persona muestra una resistencia prolongada al estrés, presentará una serie de enfermedades y cambios en el sistema inmunológico.

- 3. Agotamiento:** En esta fase, se intenta combatir los estímulos estresantes, pero si la persona no logra adaptarse al estrés continuo y el estresor es suficientemente prolongado y severo, conllevará al agotamiento de la persona; reapareciendo así, los mismos síntomas presentados en la primera fase; por ello, ésta fase es la más grave, dado que, si no se corrige puede causar enfermedades graves.

Tipos de Estrés

Vidal (2019), manifiesta que el estrés es un hecho habitual en la vida del ser humano; ya que, siempre hay cambios que requieren de adaptación, los cuales generan estrés en la persona. Sin embargo, el estrés no es siempre perjudicial, ni negativo; puesto que, en muchas ocasiones es el motor que impulsa a lograr metas en la vida.

Es así que, la siguiente clasificación, se da según el efecto que genera el estrés en la persona:

- **Eustrés:** Conocido como el estrés positivo; es decir, que su efecto es bueno, constructivo y agradable; dado que, siempre se necesita de cierta tensión para que la persona pueda mejorar y evolucionar en el desarrollo de sus funciones básicas y en las actividades del día a día, con optimismo e iniciativa.
- **Distrés:** Es el estrés negativo (malo), destructivo y patológico, además de perjudicial y desagradable para la persona; ya que, ven las demandas o cualquier estímulo externo como una amenaza que no pueden hacerle frente, ocasionando agotamiento y daños en el organismo del individuo, los cuales generan desequilibrio fisiológico y psicológico; por lo tanto, deben tomarse medidas preventivas para evitar su acción negativa, evitando así, los terribles efectos que ocasiona a corto y largo plazo.

Causas del Estrés

Según Chiavenato (2009), existen tres tipos de factores: ambientales, organizacionales e individuales, los cuales son fuentes potenciales del estrés; puesto que, la tensión que llegan a presentar, depende de diferencias individuales, como la experiencia en el trabajo o los rasgos de personalidad; y, cuando una persona atraviesa

por una situación tensa, llega a mostrar diferentes síntomas tanto físicos, psicológicos o conductuales.

Por otra parte, considera los siguientes tipos de factores:

1. Factores Extraorganizacionales: Que son los elementos externos y ambientales, que producen un gran efecto en las organizaciones y las personas, como:

- El acelerado cambio en los estilos de vida y el trabajo.
- El efecto de la familia en el comportamiento de las personas.
- Las consecuencias de los medios de comunicación.
- Y las variables sociológicas, como la raza, el sexo y la clase social, que pueden llegar a generar estrés debido a las diferentes creencias, valores, oportunidades y percepciones que tienen las personas.

2. Factores organizacionales: Son considerados, como las fuerzas relacionadas con la organización, donde existen dimensiones que funcionan como generadores de estrés, los cuales son:

- Las Políticas y estrategias de la organización; como, las coacciones competitivas, las reglas administrativas, la reducción de personal, la remuneración versátil basada en el cumplimiento de metas, la rotación de puestos, etc.
- El diseño y la estructura de la organización; como, los conflictos entre el personal de producción y de apoyo a la alta dirección, la ambigüedad de las funciones, la cultura organizacional, etc.
- Los procesos organizacionales; como, las supervisiones, la comunicación descendente, la escasa realimentación sobre el desempeño, los procesos de decisión centralizados, los sistemas disciplinarios, etc.
- Y las condiciones de trabajo; como, un ambiente desagradable, con aire contaminado, inadecuadas condiciones laborales, iluminación precaria, etc.

3. Factores grupales: Se refiere, a la influencia del grupo en el comportamiento de las personas, clasificándolas en dos subconjuntos:

- **Falta de cohesión del grupo:** El deseo de pertenencia, cumple una labor importante en la conducta laboral de las personas; sin embargo, si el supervisor excluye o limita estas relaciones, puede producirse estrés en el entorno.
- **Falta de apoyo social:** la asistencia de uno o algunos de los integrantes de un grupo, incide exponencialmente en éstas, debido a que, les permite convivir y poder compartir sus miedos, problemas, incertidumbres, alegrías, logros entre otros, recibiendo un soporte por parte de los demás; y, al no existir esta, se consideraría un factor de estrés.

4. Factores individuales: Los rasgos de personalidad también llegan producir estrés; dado que, las diferentes características que muestra cada individuo, son factores determinantes de tensión.

Estresores:

El estrés es considerado como la respuesta a un agente interno o externo perturbador, éste es conocido como estresor, y debido a que cualquier cosa puede convertirse en uno de ellos, es imposible elaborar una lista, pues sería casi infinita. A pesar de esto, de manera afirmativa se pueden sopesar algunas situaciones externas con mayor posibilidad de operar a diferencia de otras, considerándose a la mayoría de agentes estresores como ambientales, teniendo éstos, aspectos físicos, sociológicos o psicológicos; los mismos que son necesarios mencionar de la siguiente manera (Velarde, 2018):

- **Estresores del ambiente físico:**
 - ✓ **La iluminación:** La poca iluminación no permite la visualización de los objetos de trabajo, además de traer consecuencias en contra del sentido de la vista, generando una frustración en el colaborador, haciendo que emplee mayor cantidad de tiempo al momento de realizar su trabajo; repercutiendo así, en su rendimiento laboral, en su salud física y hasta psicológica.

- ✓ **El ruido:** Escuchar ruido de manera excesiva produce daños auditivos, genera irritabilidad, frustración, cólera, pérdida de concentración en la persona, además de limitar la comunicación entre compañeros de trabajo en la ejecución de sus actividades, y pese a que se pueden adaptar al ruido, esto les produce estrés en su vida diaria.

- ✓ **La temperatura:** Una persona necesita que su cuerpo tenga una temperatura corporal media de 37° para funcionar con total normalidad, este nivel corporal, genera un aumento de confort en los empleados que unido a un eficiente funcionamiento de todos los equipos para desarrollar las actividades, se refleja en una mayor productividad; pero, la temperatura, también se considera como un agente estresor, cuando el colaborador realiza sus funciones en un ambiente donde hay excesivo calor, esto les produce somnolencia, aburrimiento, sed intensa, debilidad, cansancio y agotamiento, dolor de cabeza, incluso mareos o desmayos, entre otros, lo que hace que realicen un trabajo deficiente o incluso ocasionando accidentes laborales. Por el otro extremo, trabajar en bajas temperaturas, disminuye la destreza manual, favorecen la aparición de enfermedades como la gripe, bronquitis, neumonías y agravan enfermedades crónicas, como las cardíacas, respiratorias y reumáticas, acrecienta el riesgo de incapacidad laboral y agrava diversas enfermedades, aspecto que eleva el número de accidentes y lesiones que, en casos extremos, pueden terminar con la vida del trabajador.

- **Estresores relativos al contenido de la tarea:**

- ✓ **Carga mental:** Este estresor involucra el trabajo cerebral que realiza el individuo en la ejecución de procesos cognitivos al momento de cumplir sus funciones, lo que, se verá reflejado en el desempeño eficiente o deficiente del mismo, en torno a la cantidad de información, experiencia, conocimientos, habilidades y destrezas que éste posee; sin embargo, la ausencia de alguno de ellos al momento de cumplir con el trabajo, les genera estrés y fatiga. Pese a ello, para lograr las tareas se precisan las siguientes:
 - Elección de información (percepción).

- El estudio de la información.
- La memorización.
- La instrucción de sus procesos y variaciones.

Estos procesos, son los que se generan de la diligencia mental más o menos aguda formada en el cerebro, la que produce una saturación mental, puede conllevar a la continua necesidad de fumar, incremento de la ansiedad, insatisfacción laboral, tensión o presión laboral, agotamiento, altos niveles de colesterol o azúcar, etc.

- ✓ **Control sobre la tarea:** No realizar las funciones de manera autónoma, tener un limitado control de la tarea, escasa competencia en entender los procesos de planificación en el trabajo, traen consigo secuelas psíquicas y somáticas negativas que generan estrés en el colaborador.

- **Estresores relativos a la organización:**

- ✓ **Conflicto:** En este caso, encontramos dos tipos: por una parte, los objetivos que son las disposiciones para la realización del trabajo cuando son contrarias, y las del tipo subjetivo, las cuales se generen a través de la existencia de una pugna entre la formalidad del puesto y los sentimientos propios del trabajador; sin embargo, pese a que ambas son contradictorias, las dos originan estrés en el colaborador.
- ✓ **Ambigüedad de rol:** Esta situación se presenta cuando los objetivos respecto a las expectativas del desempeño, metas, deberes, responsabilidad obligaciones en el trabajo, entre otras no son claros, o cuando, los roles al haberse producido cambios o rotaciones temporales no han sido comunicados debidamente, los cuales producen incertidumbre, angustia, depresión y estrés en el colaborador.
- ✓ **Jornada de trabajo y Relaciones interpersonales:** El cumplimiento de la jornada de trabajo y las relaciones interpersonales, son aquellas interacciones recíprocas que podamos entablar con una o más personas, por lo que es necesario que ambas, fluyan correctamente en el ámbito laboral, pues,

representan un elemento crucial para el logro de objetivos y metas para la empresa; sin embargo, el aislamiento, la reducción de tiempo de comunicación con compañeros de trabajo, la falta de eventos sociales, entre otros, son considerados como generadores de estrés, por tanto, mientras algunos colaboradores tienen un sentimiento de abandono, otros se sienten frustrados, perjudicando así, su estado físico y mental.

- ✓ **Promoción y desarrollo de la carrera profesional:** El desarrollo de la carrera profesional de una persona evidencia su orientación, fines, motivación y su enfoque de aprendizaje, facilita la exploración de sus expectativas laborales y la planificación de los procedimientos para lograrlas. En cambio, el desequilibrio que se puede generar entre estas aspiraciones propias del individuo y la extenuante necesidad de generar dinero para su subsistencia, hace casi imposible el cumplimiento de éstas, lo que les genera preocupación, ansiedad y frustración.

Por otra parte, Guzmán (2017) refiere que, existen también otras características que pueden ser agentes estresores de los colaboradores:

- **Trabajo por turnos y trabajo Nocturno:** Estos turnos son relativamente frecuentes entre la población laboral y afectan a un porcentaje estimado del 20%. Este fenómeno es considerado estresor para los trabajadores que se han visto afectados por estos turnos, los cuales se quejan constantemente por fatiga y problemas gastrointestinales a diferencia de los trabajadores que realizan labores en los horarios normales.
- **Sobrecarga de Trabajo:** Hacer que los colaboradores realicen sobrecarga de trabajo, en términos cuantitativos y cualitativos, como realizar actividades en un determinado periodo de tiempo, excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador y, por el contrario, asignación de tareas muy simples, rutinarias y aburridas en dependencia de sus habilidades y destrezas, pueden también causar estrés laboral.

- **Exposición a riesgos y peligros:** Algunos colaboradores presentan más riesgos que otros al momento de realizar sus funciones, la percepción de esta situación, puede producir mayor o menos ansiedad en el trabajador y esto puede repercutir en las propias conductas de seguridad, en el rendimiento y en el bienestar psicológico, sin embargo, el desarrollo de programas adecuados de afrontamiento de este tipo de situaciones y el entrenamiento en comportamientos y actitudes de seguridad y de prevención puede contribuir a reducir esos temores y experiencias de estrés.

Consecuencias del Estrés Laboral

- **En la Persona:**

Según, Quispe (2016) refiere que, las consecuencias inmediatas del estrés laboral, son perjudiciales en la salud de la persona, las cuales son:

1. **A nivel fisiológico:** Llega a ocasionar, taquicardia, aumento de tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de tensión muscular, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación pupilar, entre otros.
2. **A nivel cognitivo:** La persona llega a tener, sensación de preocupación, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, dificultad en la toma de decisiones, sentimientos de falta de control, etc.
3. **A nivel motor:** Llega a hablar rápido, presentar tartamudeo, voz entre cortada, explosiones emocionales, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, etc.

Además, Naranjo (2009) manifiesta que, también tiene consecuencias en el área emotiva (sentimientos y emociones); ya que, la persona llega a presentar dificultades para mantenerse relajada, aparecen rasgos como: la impaciencia, escasa tolerancia y la falta de empatía; como también, aumento de ansiedad, desánimo, sentimientos de inferioridad, depresión, bajos niveles de autoestima, entre otros.

- **En la Organización:**

Según, Chiavenato (2009), respecto a los costos en la organización, el estrés genera lo siguiente:

- 1. Costos de asistencia médica:** Como es sabido, éste, genera graves consecuencias en la salud y el bienestar de los trabajadores; por ello, las empresas tienen la obligación de atenderlas, responsabilizándose de manera económica, tanto en servicios de salud, como en las enfermedades asociadas al estrés.
- 2. Absentismo y rotación:** El estrés, constituye una fuente de costos indirectos muy altos para la organización; dado que, el absentismo y la rotación, disminuyen la productividad del resto del personal, afectándolos directamente. Además, cuando las personas salen de sus puestos, la organización pierde lo invertido en su desarrollo.
- 3. Poco compromiso con la organización:** En las organizaciones, las políticas de reducción de personal y la reingeniería, cuando son aplicadas sin ninguna estrategia, perturban la honestidad, lealtad y el compromiso de los colaboradores en las empresas; generando en ellos, poco sentimiento de participación y pertenencia.
- 4. Bajo rendimiento:** Está relacionado con el estrés y sus consecuencias, generando un desempeño deficiente por parte de los colaboradores; lo cual, tiene implicancias realmente graves para la organización, cuando no son tratadas a tiempo.

Dimensiones del Estrés Laboral

- **Clima Organizacional:**

Chiavenato (2011), lo define, como un estado de adaptación del individuo en la organización, y el hecho de pertenecer a un grupo laboral; en el cual, encuentra estima, ánimo, interés, colaboración, compromiso, etc.

Sin embargo, la falta de pertenencia, así como, colaboradores poco valorados producto de la falta de comunicación, desequilibrio económico y emocional, incide directamente en el clima organizacional, pues los componentes intrínsecos y extrínsecos pueden afectar de manera negativa a todos sus integrantes y con ello, afectar su comportamiento y rendimiento en sus labores, causando fricción entre compañeros de trabajo (Aguirre y Molina, 2020).

- **Estructura Organizacional:**

Barone (2009), refiere que, es la relación y articulación entre las partes, en las cuales se organiza la institución, con la finalidad de cumplir las metas propuestas y los objetivos deseados. Por lo que se puede decir, que es la manifestación de la división jerárquica de los colaborados en las diferentes líneas.

Pero, cuando las organizaciones no cumplen con sus políticas y compromisos hacia sus colaboradores, adoptando estructuras organizacionales más inflexibles y no accesibles, estas no estarían cubriendo las expectativas de sus colaboradores, produciendo estrés y poca adaptación en ellos; como también, escasa confianza y mínimo respaldo del grupo, creando desunión en la ejecución de actividades, ocasionando que, el rendimiento en sus labores disminuya (Aguirre y Molina, 2020).

- **Territorio Organizacional:**

Alfonzo (2001), nos dice que, es entendido como la autonomía física y laboral (toma de decisiones), que pueden tener los colaboradores y su relación con otras unidades de trabajo.

No obstante, si el espacio o área de confort personal donde el colaborador desarrolla sus funciones diarias, es delimitada, esto les llega a generar estrés, no sintiendo comodidad en su zona laboral (Aguirre y Molina, 2020).

- **Tecnología:**

Alfonzo (2001), manifiesta que, son las herramientas de trabajo que facilitan la optimización del manejo y procesamiento de la información, las comunicaciones y los recursos disponibles.

Por ello, la falta de capacitación digital, se considera un elemento crítico dependiendo de las funciones que el colaborador realiza, pues sin ésta, pueden desarrollar altos índices de estrés laboral, debido a que, ellos entienden que esta falta no les va a permitir desempeñarse con mayor eficiencia en sus exigencias laborales (Aguirre y Molina, 2020).

- **Influencia del Líder:**

Alfonzo (2001), refiere que, es la posición de mando que tiene la autoridad a través del liderazgo del grupo, en relación a la estructura jerárquica de la empresa.

Pese a ello, las acciones, el estilo y los procedimientos de algún líder al momento de generar presión en su grupo de trabajo, pueden considerarse como agentes estresores para algunos colaboradores y asimismo esto afectar la producción y la satisfacción laboral en la empresa. También, se puede estimar que, las disposiciones emitidas por el líder que son poco claras o transparentes, no son bien reconocidas por los colaboradores, generando una influencia negativa del líder en el equipo de trabajo; como también, se puede considerar que el liderazgo autoritario, pretende mantener la solidez del equipo bajo las propias normas y controles del líder, manteniéndose inflexible ante cualquier situación o circunstancia, haciendo que los colaboradores sólo acaten las órdenes y las cumplan sin derecho a opinión, explicación y/o aclaración alguna; al mostrar este tipo de liderazgo, se dificulta las relaciones dentro del equipo, pues no se pueden dar sugerencia, hacer observaciones o solicitar algún cambio a las medidas ya dispuestas, creándose así, un ambiente desagradable y desequilibrado, de presión, nerviosismo, temor, rabia e impotencia (Aguirre y Molina, 2020; Minaya, 2017; Reyes, 2019).

- **Falta de Cohesión:**

Alfonzo (2001), nos dice que, es la ausencia de integración y respaldo entre los miembros del grupo de trabajo, no existe entendimiento de los valores y objetivos organizacionales.

Asimismo, se entiende que la falta de cohesión laboral ocurre por el deseo inequívoco de pertenencia a un grupo de trabajo (Aguirre y Molina ,2020).

- **Respaldo del Grupo:**

Alfonzo (2001), manifiesta que, es la cualidad integral que nace dentro del grupo, revela un nivel de coincidencia y similitud sobre opiniones, posiciones y valoraciones, haciendo alusión a los objetivos que son importantes tanto para ellos como para la empresa.

Se dice, que causa estrés, cuando existe poca confianza y respaldo del grupo, pues, en un equipo es indispensable e importante que todos estén conformes y sientan satisfacción al momento de hacer las tareas, cuando esto no sucede, podemos inferir que se está generando una tensión en el equipo (Reyes, 2019).

2.2.2 Desempeño Laboral:

Elementos del Desempeño

Flores (2017), refiere que, los elementos que toda persona debe poner en práctica, se basan en sus conocimientos y habilidades, tales como: su capacidad, adaptabilidad al cambio, comunicación asertiva, iniciativa, trabajo en equipo, calidad en el trabajo y desarrollo de talentos; los cuales, favorecen de manera positiva al desarrollo de sus funciones.

Teorías del Desempeño

- **La teoría de la equidad:**

Da Cruz y Melgarejo (2020), manifiesta que, el desempeño laboral se relaciona con la emoción que percibe el trabajador cuando se refiere al trato que se le brinda, esto, que es fundamental para la relación laboral, puede tener como consecuencia la lealtad, mejor desempeño y buena voluntad al momento de realizar las funciones dentro de la empresa (estado psicológico), con lo cual se entiende que existe una comunicación positiva y que no existe diferencia de rangos.

Se desarrolla en dos aspectos:

- a) La contribución que ofrece el trabajador para un mejor desempeño laboral y la compensación que recibe.
- b) En la equiparación con otros, que es, la comparación subjetiva de uno mismo con su par.

Según esta teoría, se determina que la equidad está fundada en el equilibrio, se entiende, que a través del trato que se le ofrece a los colaboradores, la recompensa, la motivación constante, hace que su desempeño y su esfuerzo de hacer mejor las cosas logre los resultados esperados por la empresa.

- **La teoría de la finalidad o de las metas:**

Los trabajadores persiguen premeditadamente una meta, por medio del desarrollo de sus labores, teniendo un nivel de esfuerzo que conlleva a un mejor grado de su desempeño, por lo que no desean que ninguna circunstancia afecte este desempeño (Da Cruz y Melgarejo, 2020).

Estas metas tienen diferentes funciones:

- ✓ Centrarse en la acción y la atención sobre el trabajo.
- ✓ Movimiento del trabajo y la energía
- ✓ Aumento de perseverancia
- ✓ Aporte a la elaboración de estrategias.

Por ende, es necesario que los colaboradores, sean claros y específicos con lo que desean lograr y obtener de la empresa, para que así, puedan estar motivados y dirigirse directamente a las metas planteadas, a través de un adecuado comportamiento.

Consecuencias de un mal desempeño laboral: ¿Cómo afecta a la empresa?

Godínez (2015), refiere que, las consecuencias del bajo desempeño laboral, llegan a afectar de diferentes maneras, tales como:

- Baja la moral entre el equipo de trabajo; puesto que, los colaboradores nuevos, que en un principio estaban entusiasmados en la realización de su trabajo, observan diversas actitudes negativas, logran contagiarse y volverse parte de esa situación.
- Se va a reducir considerablemente la productividad y esto afectará en los costos de la organización; dado que, el personal llega a cometer errores frecuentemente, y muchas veces no están interesados en solucionarlos.
- Otra de las consecuencias, es que empieza a existir insatisfacción en el personal, entre el cliente interno y el cliente externo.
- El estrés incrementa y afecta visiblemente el ambiente laboral.
- Las eficiencias de las operaciones se reducirán en gran medida, llegando a aumentar los costos; además, disminuirá la utilidad de la organización.

Finalmente, ocasiona que se den despidos o cierres de áreas, e incluso llega a ver fuga de talento; dado que; renuncian porque se sienten cansados de estar en esa situación.

Dimensiones del Desempeño Laboral

- **Factores Actitudinales**

- ✓ **Orientación de Resultados:**

Chiavenato (2000, como se citó en Flores, 2017), lo define, como la manera del individuo de comprometerse de manera óptima para lograr metas de la empresa y/u organización.

✓ **Disciplina:**

Chiavenato (2000, como se citó en Flores, 2017), refiere a la manera de obedecer y acatar el código de conducta de la organización por todos los colaboradores.

✓ **Actitud Cooperativa:**

Chiavenato (2011), manifiesta que, es la actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas; es decir, se da cuando se tiene un excelente espíritu de colaboración y cooperación, realizando un buen trabajo en equipo.

✓ **Iniciativa:**

Chiavenato (2011), lo considera como el sentido común para la toma de decisiones por parte de los colaboradores, haciendo hincapié, a que éstos resuelven los problemas normalmente con un grado elevado de sentido común, además, de pensar con velocidad y con lógica, confiando en sus decisiones.

✓ **Responsabilidad:**

Chiavenato (2011), manifiesta que, se da cuando se evalúa el esmero en el trabajo y se ejecuta en el tiempo debido, obteniendo los resultados deseados.

• **Factores Operativos**

✓ **Conocimiento del Trabajo:**

Chiavenato (2011), se refiere, al grado de conocimiento que el trabajador tiene de las funciones que va a desempeñar; basándose, en la comprensión de las tareas, procedimientos y técnicas que realiza en su puesto de trabajo.

✓ **Calidad:**

Chiavenato (2011), manifiesta que, es considerada como la exactitud, esmero y orden en el trabajo al realizar o ejecutar las funciones, teniendo como consecuencia de ello, resultados satisfactorios.

✓ **Exactitud:**

Chiavenato (2000, como se citó en Flores, 2017); refiere a que, con la exactitud se obtiene el resultado esperado, en el cual no existe error o fallo por lo que los colaboradores deberán tener plena predisposición para hacer las cosas de manera eficaz.

✓ **Trabajo en Equipo:**

Chiavenato (2000, como se citó en Flores, 2017); lo considera como, la destreza de poder trabajar junto a grupo de individuos para alcanzar metas en común, mejorando así su desempeño.

✓ **Liderazgo:**

Chiavenato (2000, como se citó en Flores, 2017); la define, como el poder ejercido en una situación, orientada a la consecución de uno o diversos objetivos específicos mediante el proceso de comunicación, logrando maximizar el desarrollo de las funciones grupales positivamente.

2.3 Definición de términos básicos

Estrés Laboral

Según la OMS (2004), señala al Estrés Laboral, como la reacción que puede tener el individuo ante diversas exigencias y presiones laborales, que no se sujetan a sus conocimientos y capacidades para afrontar situaciones que se le presenten.

De manera similar, la OIT (2016), manifiesta que el estrés laboral es cuando el trabajador recibe demasiadas exigencias o demandas del entorno que no puede afrontar, para lo cual, utiliza diferentes recursos; sin embargo, en oportunidades no logra ejecutarlas, también se puede determinar que, éste aparece cuando las obligaciones y responsabilidades, sobrepasan los esfuerzos, las habilidades y capacidades del trabajador, influyendo en su desempeño y en la salud física, mental y emocional del mismo.

Desempeño Laboral

Según Mondy y Noe (2005), define al Desempeño Laboral, como los métodos de la organización, que establecen con que eficiencia se desempeñan los empleados, los equipos de trabajo y, finalmente la misma empresa; contribuyendo en gran medida, la función que cumple la oficina de Recursos Humanos.

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación entre estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.

2.4.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre el estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.
- Existe relación entre desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.

2.5 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Estrés Laboral	Es la respuesta que puede tener el individuo ante diversas exigencias y presiones laborales, las cuales, no se sujetan a sus conocimientos y capacidades para afrontar situaciones que se le presenten (OMS, 2004).	Es una reacción que manifiesta una persona, como respuesta automática ante condiciones externas, las cuales percibe como amenazantes, generando desequilibrio físico y emocional en la persona.	Clima Organizacional	1, 10, 11, 20	Escala de Estrés Laboral OIT-OMS (Adaptado a Perú)	Intervalo: Establece comparaciones precisas entre valores asignados a varios evaluados en una misma condición; como también, entre los valores asignados a un mismo evaluado en la medición de diferentes atributos, debido a que los intervalos tienen unidades comunes y constantes (Alarcón, 2008).
			Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24		
			Territorio Organizacional	3, 15, 22		
			Tecnología	4, 14, 25		
			Influencia del líder	5, 6, 13, 17		
			Falta de Cohesión	7, 9, 18, 21		
Desempeño Laboral	Son los procesos de la organización, que determinan con que eficiencia se desempeñan los empleados, los equipos	Es la calidad de servicio con la que el colaborador realiza su trabajo en la organización; demostrando así, sus	Factores Actitudinales:		Escala de Desempeño Laboral (Adaptado)	
			Orientación de resultados	1, 2, 3, 4		

de trabajo y, finalmente la misma empresa; contribuyendo en gran medida, la función que cumple la oficina de Recursos Humanos (Mondy y Noe, 2005).	competencias profesionales y habilidades, que conllevan a resultados óptimos en la empresa.	Disciplina	5, 6, 7, 8, 9		
		Actitud cooperativa	10, 11, 12, 13, 14		
		Iniciativa	15, 16, 17, 18		
		Responsabilidad	19, 20, 21		
		Factores Operativos:			
		Conocimiento del trabajo	22, 23, 24, 25, 26		
		Calidad	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33		
		Exactitud			

				34		
			Trabajo en equipo	35, 36, 37		
			Liderazgo	38, 39		

Capítulo III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Aplicada:

Se interesa por emplear conocimientos teóricos a una determinada situación específica y los efectos que se obtengan de la misma (Sánchez y Reyes, 2006), llegando a explorar fenómenos, realizar comparaciones, relacionar diversas variables (su esencia correlacional), como también, determinar la causalidad y sus implicaciones (Hernández et al., 2014).

3.2. Método de investigación

Enfoque Cuantitativo:

Hernández et al.(2014), refiere que, es de orden riguroso que pretende medir y estimar magnitudes de fenómenos o problemas de investigación; el cual, se realiza mediante un proceso de manera secuencial; ya que, trata de medir variables en un determinado contexto, utilizando datos estadísticos como medios probatorios.

3.3. Diseño de investigación

No experimental:

Este diseño de investigación, permite observar fenómenos tal y como se dan en su contexto; puesto que, las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, desarrollando un análisis de lo ya existente en la investigación que se realiza (Hernández et al., 2014).

Transversal:

Permite recolectar datos en un solo momento, teniendo en cuenta grupos o subgrupos de personas, situaciones o eventos, para describir variables y examinar su incidencia en un tiempo establecido (Hernández et al., 2014).

Correlacional:

Permite conocer la relación o grado de asociación entre dos o más variables o conceptos, mediante un patrón predecible para un contexto determinado; el cual, a través del análisis permite sustentar hipótesis sometidas a prueba (Hernández et al., 2014).

3.4. Población, muestra y muestreo

3.4.1 Población

Estuvo constituido por 203 colaboradores de una Empresa Privada con diversas estaciones de grifos en la Ciudad de Trujillo, de ambos sexos, los cuales ocupan puestos de vendedor de minimercado y de playa.

Tabla 1

Número de trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.

ESTACIONES	Nº COLABORADORES
Estación 01	10
Estación 02	13
Estación 03	3
Estación 04	8
Estación 05	6
Estación 06	10
Estación 07	9
Estación 08	14
Estación 09	18
Estación 10	15
Estación 11	12
Estación 12	16
Estación 13	11
Estación 14	8
Estación 15	4
Estación 16	11
Estación 17	9
Estación 18	13
Estación 19	5
Estación 20	5
Estación 21	3
TOTAL	203

3.4.2 Muestra

Debido a que la empresa, autorizó realizar el estudio de la presente investigación solo en estaciones designadas, se decidió emplear un muestreo no probabilístico; ya que, la muestra no fue seleccionada por procedimientos al azar (Sánchez et al.,2018), además, se utilizó la técnica por conveniencia, dado que, solo se tuvo acceso a un grupo de colaboradores (Hernández et al., 2014). Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 111 colaboradores, de ambos sexos, que ocupan los puestos de vendedor de minimercado y de playa, que pertenecen a 10 estaciones de los grifos de una Empresa Privada de la Ciudad de Trujillo.

3.4.3 Muestreo

Tabla 2

Muestra de colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.

ESTACIONES	FEMENINO	MASCULINO	VENDEDOR DE PLAYA	VENDEDOR DE MINIMERCADO	TOTAL
Estación 01	6	4	6	4	10
Estación 06	9	1	5	5	10
Estación 08	10	4	10	4	14
Estación 09	13	5	8	10	18
Estación 10	7	8	10	5	15
Estación 13	5	6	5	6	11
Estación 15	1	3	4		4
Estación 16	7	4	7	4	11
Estación 18	9	4	9	4	13
Estación 20	3	2		5	5
TOTAL	70	41	64	57	111

3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

a) **Técnica:** Psicométrica

Se utilizó la técnica psicométrica; ya que, Cardona et al. (2006), menciona que, al hablar de ella nos referimos a los test; los cuales, se realizan en base a procedimientos sistemáticos para observar la conducta del individuo y describirla, con el apoyo de escalas numéricas o categorías previamente establecidas. Puesto que, las mismas incluyen; los test de evaluación y diagnóstico que han sido elaborados; utilizando estadística, altamente sofisticada, con material estandarizado y tipificado en tres fases: administración, corrección e interpretación.

b) Instrumentos: Se empleó la técnica basada en cuestionarios para medir ambas variables:

• **Escala de Estrés Laboral OIT-OMS**

Para el presente estudio se utilizó la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS, adaptada en Perú por Quispe Gamio, Sherlley en el año 2016 en la ciudad de Lima, la cual tuvo una validez de 0,378 y confiabilidad de $\alpha = .944$. El objetivo del cuestionario es la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales, en la empresa, siendo su administración de forma grupal, con una duración en su ejecución estimada de 10 a 15 minutos.

Para efectos de este estudio, se realizó un índice de discriminación (Carretero y Pérez, 2005) de correlación sub escala test, los cuales oscilan entre .51 y .86, estos resultados sugieren un acercamiento a una validez de constructo (Alarcón, 2008). (Véase en anexo 7)

Por otro lado, para el análisis de confiabilidad, se recurrió al coeficiente alfa ordinal (Elosua y Zumbo, 2008), el cual evidenció un rango de $\alpha_0 = .92$ (Cho y Kim, 2015). (Véase en anexo 6)

Además, la prueba está constituida por un conjunto de preguntas y respuestas organizadas en 25 ítems, con una estructuración de 7 dimensiones, las cuales son: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología,

influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo, y consta de 7 alternativas de respuesta: nunca, rara vez, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente, siempre; presentando 4 niveles de estrés: alto nivel de estrés, estrés, nivel intermedio, bajo nivel de estrés (Quispe, 2016).

• Escala de Desempeño Laboral

Para la presente investigación se utilizó la Escala de Desempeño Laboral adaptada por Flores Flores, Ana Isabel en el año 2017 en la ciudad de Chimbote, la cual determinó su validez a través de la prueba de juicio de expertos y una confiabilidad de $\alpha=.91$. El objetivo del cuestionario es obtener datos específicos sobre los factores y así poder mejorar la situación del centro de trabajo, siendo su administración de forma individual, con una duración en su ejecución estimada de 5 a 12 minutos.

Además, para efectos de esta investigación, se realizó un índice de discriminación (Carretero y Pérez, 2005) de correlación sub escala test, los cuales oscilan entre .91 y .92, estos resultados sugieren un acercamiento a una validez de constructo (Alarcón, 2008). (Véase en anexo 7)

Por otra parte, para el análisis de confiabilidad, se recurrió al coeficiente alfa ordinal (Elosua y Zumbo, 2008), el cual evidenció un rango de $\alpha_0= .94$ (Cho y Kim, 2015). (Véase en anexo 6)

Asimismo, la prueba contiene un conjunto de preguntas y respuestas organizadas en 39 ítems, con una estructuración de 2 factores (dimensiones) y sub factores, los cuales son: dentro de los Factores Actitudinales: Orientación de Resultados, Disciplina, Actitud Cooperativa, Iniciativa y Responsabilidad; y, dentro de los Factores Operativos: Conocimiento del Trabajo, Calidad, Exactitud, Trabajo en Equipo y Liderazgo, y consta de 4 alternativas de respuesta: nunca, algunas veces, frecuentemente, siempre; presentando 4 niveles de desempeño: muy bajo, bajo, regular, alto (Flores, 2017).

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la presente investigación se recabó información mediante dos instrumentos psicométricos que midieron las variables de estudio, los cuales fueron trasladados al programa Microsoft Office Excel; dichos datos, fueron procesados y tabulados mediante el software estadístico R Studio v.1.4.1106 (Ruiz y Puga, 2016).

El proceso de análisis de datos fue ejecutado mediante la estadística inferencial, donde se realizó el análisis de normalidad por medio de la prueba de W de Shapiro – Wilk, para determinar el tipo de estadística a utilizar, ya que es la prueba de normalidad más potente, donde se comprobó que las variables no se ajustaban a una distribución normal (Mohd y Bee, 2011), optando así, por el uso de la prueba de Rho de Spearman para efectos de la correlación, con el fin de profundizar en la significancia estadística para aprobar o rechazar las hipótesis de nuestro estudio.

3.7. Ética investigativa

Se les brindó información acerca de la forma de aplicación de los cuestionarios acotando que era de manera anónima, además de la finalidad de la evaluación y el uso que se le daría a los datos que se iban a obtener de la aplicación de los test. Asimismo, se les hizo firmar el documento de Consentimiento informado, con lo cual otorgaron la conformidad correspondiente. (Véase en anexo 9)

Capítulo IV: RESULTADOS

4.1 Presentación y análisis de resultados

Tabla 3

Correlación de las variables Estrés laboral y Desempeño laboral

Variab		Estrés laboral
Desempeño Laboral	r_s	-0.17 [-.35, .01]

Nota: $p < .05$; $p^{**} < .01$

Con respecto a la tabla 3, se realizó el análisis de correlación por medio del estadístico Rho de Spearman para hallar la relación entre las variables estrés y desempeño laboral. Se evidencia un índice de correlación de -0.17 correspondiente a un tamaño de efecto pequeño. Así mismo, se estima que el resultado no es estadísticamente significativo ($p > .05$).

Tabla 4

Correlación de Estrés laboral y las dimensiones de Desempeño laboral

Variab		Estrés laboral
Factores Actitudinales	r_s	-0.13 [-.31, .05]
Factores Operativos	r_s	-0.12 [-.30, .06]

Nota: $p < .05$; $p^{**} < .01$

Con respecto a la tabla 4, se realizó el análisis de correlación por medio del estadístico Rho de Spearman para hallar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral. Se evidencia que los índices de relación entre estrés laboral y la dimensión de desempeño laboral, Factores actitudinales es de -0.13; y, que la correlación con Factores operativos es de -0.12.

Tabla 5*Correlación de Desempeño laboral y las dimensiones de Estrés laboral*

Variables		Desempeño laboral
Clima Organizacional	r_s	-0.16 [-.33, .03]
Estructura Organizacional	r_s	-0.16 [-.34, .02]
Territorio Organizacional	r_s	-0.06 [-.25, .12]
Tecnología	r_s	-0.09 [-.28, .09]
Influencia del líder	r_s	-.24* [-.41, 0.0]
Falta de cohesión	r_s	-0.16 [-.34, .02]
Respaldo de grupo	r_s	-0.14 [-.32, .04]

Nota: $p^* < .05$; $p^{**} < .01$

Con respecto a la tabla 5, se realizó el análisis de correlación por medio del estadístico Rho de Spearman para hallar la relación entre el desempeño laboral y las dimensiones del estrés laboral. Se evidencia que los índices de correlación se encuentran entre el $-.24^*$ y $-.06$, correspondiendo el primero a la relación entre desempeño laboral y la dimensión de estrés laboral, influencia del líder; mientras que el segundo a la dimensión de territorio organizacional respectivamente.

4.2 Prueba de hipótesis (si corresponde)

En el estudio realizado en una entidad privada de la ciudad de Trujillo, se plantearon las siguientes hipótesis:

4.2.3 Hipótesis general

H_G: Existe relación entre estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.

H₀: No existe relación entre estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo (rechazada).

Conclusión: Los resultados advierten una relación estadísticamente práctica entre estrés y desempeño laboral ($r_s = -.17$) en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

4.2.4 Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre el estrés y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.

H₀: No existe relación entre el estrés y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo (rechazada).

Conclusión: Los valores obtenidos muestran una relación estadísticamente práctica entre estrés y las dimensiones de desempeño laboral ($r_s = -.13$ y $r_s = -.12$) en los trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo, de modo que, se rechaza la hipótesis nula.

H₂: Existe relación entre desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.

H₀: No existe relación entre desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo (rechazada).

Conclusión: Los resultados alcanzados indican una relación estadísticamente práctica entre desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral (oscilan entre $r_s = -.16$ y $r_s = -.06$, y en la dimensión influencia del líder $r_s = -.24^*$) en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula.

4.3 Discusión de resultados

El estrés tiene la potencialidad de afectar el desempeño laboral, éste impacta en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, induciendo algunas veces a errores y a ciertas deficiencias, lo que puede alterar al resto de su equipo de trabajo para el logro de objetivos. Por ello, el presente estudio se realizó en una población de 203 colaboradores de una empresa privada de Trujillo, siendo seleccionados como muestra 111 colaboradores, mediante la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. Dicho estudio, estableció como hipótesis general, la existencia de la relación entre estrés y desempeño laboral en los colaboradores, por lo que mediante el estadígrafo Prueba de rangos de Rho de Spearman, se realizó la correlación entre las variables de estrés y desempeño laboral, en las cuales, se evidencia un resultado de $r_s = -.17$, que establece una correlación inversamente proporcional con tamaño de efecto pequeño, siendo un resultado estadísticamente no significativo, haciendo referencia, que al incrementar el nivel de estrés, disminuye el desempeño laboral.

Puesto que, el estrés se puede presentar mediante diversos factores ambientales, organizacionales e individuales (como la experiencia en el trabajo y los rasgos de personalidad), que influyen en el desarrollo de las actividades del individuo, ya que, ante exigencias o demandas del entorno, éste utiliza diversos recursos para afrontarlos, los cuales, llegan a sobrepasar sus propios esfuerzos, habilidades y capacidades; repercutiendo, en su salud física, mental y emocional. Dado que, el comportamiento que muestra el trabajador hacia el logro de objetivos, contribuye o entorpece su desempeño laboral (Chiavenato, 2000, 2009; OIT, 2016).

Sin embargo, el estrés no siempre llega a generar en la persona consecuencias negativas; explicando la existencia de dos tipos de estrés: el distrés y eustrés, donde el primero, refiere que cualquier estímulo externo es percibido como amenaza, conllevando al estrés negativo, destructivo y perjudicial en el individuo, no logrando éste hacerle frente; no obstante, el segundo de ellos, genera un efecto constructivo y agradable, pues,

la persona necesita de cierta tensión para poder mejorar en el desarrollo de sus funciones (Vidal, 2019). Además, mediante la teoría de la equidad, demostramos que el desempeño laboral, se relaciona con la sensación que percibe el trabajador en cuanto al trato que le proporciona la organización; es decir, que puede llegar a manifestar lealtad, compromiso y buena voluntad, denotando motivación, un adecuado comportamiento y un esfuerzo mayor en el desempeño de sus actividades, con el fin de alcanzar las metas trazadas (teoría de la finalidad o de las metas) (Da Cruz y Melgarejo, 2020).

Por consiguiente, contrastando el presente estudio con otras investigaciones basadas en las mismas variables, se obtuvieron resultados similares, tal es el caso de, estas investigaciones realizadas a nivel nacional, en el cual, Da Cruz y Melgarejo (2020) alcanzaron un valor de $r_s = -.166^*$, de manera parecida, fueron los resultados de Ortiz y Palomino (2021) donde consiguieron un valor de $r_s = -.183$, además Echeverría (2018) en su estudio a nivel regional alcanzó un valor de $r_s = -.209^*$; en cambio, las siguientes investigaciones, difieren de los resultados anteriores, tal es el caso de este estudio realizado por Goicochea (2016) a nivel regional alcanzando un resultado de $r_s = -.386^*$, como también, Velarde (2018) en su estudio realizado a nivel nacional, logrando un valor de $r = .756^{**}$.

Por tal motivo, los resultados adquiridos en la investigación realizada, llegan a explicar, la realidad del trabajo de los colaboradores; ya que, ellos están en constante contacto con los clientes, los cuales consumen los productos que ofrece la empresa (minimarket – combustible), y esto llega a generarles estrés; esta tensión se reduce, en relación a la equidad que ellos mismos perciben por parte de la empresa; debido a que, ésta les brinda todo lo necesario para la realización adecuada de su trabajo, motivándolos al alcance de metas mediante bonificaciones y un adecuado clima laboral. Ante ello, se rechaza la hipótesis nula; puesto que, se encontró correlación en las variables enmarcando los resultados en los participantes del estudio.

Por otro lado, al analizar la primera hipótesis específica, se hace referencia a la existencia de la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores, los cuales son, el factor actitudinal y operativo; obteniendo como resultados valores de $r_s = -.13$ y $r_s = -.12$, con lo que se puede inferir, que, en ambos, existe una correlación inversamente proporcional, pero con tamaño de efecto pequeño, siendo

un resultado estadísticamente no significativo. Tal es así que, el factor actitudinal está compuesto por los indicadores; orientación de resultados, disciplina, actitud cooperativa, iniciativa y responsabilidad; determinando que, al aumentar el estrés laboral, va disminuyendo el desarrollo de los colaboradores, en dichos indicadores al momento de realizar sus tareas; puesto que, el trabajo, implica la ejecución de procesos cognitivos, por parte del colaborador, al momento de cumplir sus funciones; pero, esto dependerá de la información, experiencia y conocimiento que este puede tener; ya que, la falta de alguno de ellos, puede generarle estrés y fatiga; como: aumento de ansiedad, tensión, disminución de la satisfacción laboral, entre otros; viéndose normalmente lo antes mencionado, en los colaboradores que presentan un nivel alto de expectativas y solidaridad en el trabajo, los que se sienten presionados por la excesiva demanda de funciones (Velarde, 2018).

No obstante, en oposición a lo establecido líneas arriba, el individuo tiende a responder de forma eficiente al logro de resultados, al momento de ejecutar las acciones proclives a la obediencia del código de conducta; además, de demostrar un excelente espíritu de colaboración y cooperación, actuando con sentido común al momento de la toma de decisiones y resolución de conflictos, cumpliendo así, con las obligaciones y tareas asignadas en los tiempos determinados por la organización (Chiavenato, 2011; Flores, 2017).

Por esta razón, el resultado obtenido, se manifiesta de acuerdo al contexto en el que se desenvuelve el colaborador, donde se les exige de alguna manera llegar a las metas propuestas por la empresa, con respecto a los productos que ésta ofrece; tal es así que, los colaboradores deben realizar su mayor esfuerzo para alcanzarlas, situación que llega a generarles estrés y fatiga; a pesar de ello, esta tensión llega a ser positiva, debido a que, el colaborador se ve recompensado tanto de manera emocional como económica.

Del mismo modo, el factor operativo está compuesto por los indicadores; conocimiento del trabajo, calidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo; mostrando resultados similares al factor anterior; ya que, los objetivos y las tareas de trabajo no son claras, las cuales se generan a través de la existencia de una pugna entre la formalidad del puesto y los sentimientos propios del trabajador; además, éste tiene un control limitado de la tarea, debido a que los procedimientos y la planificación del trabajo ya están

determinados por la empresa, ocasionando incertidumbre y estrés en ellos; como también, las malas relaciones interpersonales y el aislamiento en los colaboradores (Velarde, 2018).

Por el contrario, se hace hincapié, que el grado de conocimiento que tiene el trabajador, mejora su exactitud y orden al realizar sus funciones; demostrando, predisposición y habilidad de trabajo en equipo; para lo cual, se desarrolla una adecuada comunicación, que influye en diversas situaciones, con la finalidad de obtener resultados satisfactorios, logrando maximizar el desarrollo de las funciones grupales (Chiavenato, 2011; Flores, 2017).

En consecuencia, según la realidad del estudio, los colaboradores presentan escasa autonomía al realizar sus funciones, lo cual les produce estrés; sin embargo, la empresa, les proporciona una inducción específica respecto a los cargos que van a ocupar, con el fin de ejecutar su labor con eficacia y exactitud, a través del trabajo en conjunto, mejorando su desempeño y logrando metas en común. Por ello, en función a la literatura y al contexto de los colaboradores, se encuentra sentido a los resultados mostrados en el presente estudio; por lo que, no se acepta la hipótesis nula; dado que, se halló relación entre la variable estrés laboral y las dimensiones de desempeño laboral en los participantes del estudio.

Por otra parte, al plantear la segunda hipótesis, sobre la existencia de relación entre desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral, como son; clima organizacional, estructura, territorio organizacional, tecnología, falta de cohesión y respaldo del grupo, se obtuvieron resultados que oscilan entre $r_s = -.16$ y $r_s = -.06$, lo cual hace referencia que existe una correlación inversamente proporcional, pero con tamaño de efecto pequeño, siendo un resultado estadísticamente no significativo; esto denota que, al incrementar las dimensiones de estrés, disminuye el desempeño laboral; dado que, el estrés es la respuesta a un agente interno o externo, siendo considerados como interno; el desconocimiento de tecnología y el deseo inequívoco de pertenencia; sin embargo, las condiciones externas tienen mayor probabilidad de operar como estresores; entre ellos, el ambiente físico, como: la falta de iluminación, exceso de ruido y temperatura, a los que están sometidos diariamente, ocasionando en ellos cansancio, irritabilidad y somnolencia. Además, el clima afecta a los colaboradores, en la medida de cómo perciben ellos los componentes

intrínsecos y extrínsecos, y esto depende del tipo de organización en la que laboran, siendo las empresas inflexibles y poco accesibles, las que no llegan a cubrir las expectativas de sus trabajadores, produciendo estrés y poca adaptación en ellos; como también, escasa confianza y mínimo respaldo del grupo, creando desunión en la ejecución de actividades, ocasionando que, el rendimiento en sus labores disminuya (Aguirre y Molina, 2020; Reyes, 2019; Velarde, 2018).

En cambio, algunos individuos se suelen adaptar a la organización y muestran sentido de pertenencia, cuando encuentran en ella; estima, interés, compromiso, etc.; además de, una debida estructura jerárquica accesible para los colaboradores en sus diferentes niveles; en similar situación, se encuentra la autonomía física y laboral que pueden presentar, teniendo acceso a las herramientas tecnológicas que facilitan su trabajo, así como, la comunicación integral que existe entre ellos, que hacen que coincidan en opiniones, posiciones y valores; con la intención de cumplir con las metas propuestas por la empresa (Alfonzo, 2001; Barone, 2009; Chiavenato (2011).

Es decir, según la realidad de la investigación, los colaboradores están expuestos a diversos factores externos que les genera estrés, tales como; la escasa iluminación (sobre todo turno noche), el exceso de ruido y temperatura (tanto en temporada de verano como de invierno); ya que, no cuentan con un espacio privado, sino sus labores las realizan en los exteriores del centro de trabajo, además de, los horarios rotativos y en situaciones escasas, cambio de estación, que crean incomodidad y desmotivación en ellos; puesto que, todo depende de la percepción que tiene el colaborador sobre dichos hechos, frente al desarrollo de sus actividades. No obstante, la empresa, les proporciona las herramientas necesarias y los capacita para el uso adecuado de las mismas; y, les facilita seguir estudios superiores y crecer profesionalmente, adecuando sus horarios sin perjudicar sus labores, con lo que se evidencia que existe una comunicación horizontal entre la organización – colaborador (Políticas internas de la empresa).

Por ende, basándonos en la hipótesis anterior, se alcanzaron resultados sobre la existencia de relación entre desempeño laboral y la dimensión influencia del líder, obteniendo un valor de $r_s = -.24^*$, de la cual, se infiere que existe una correlación inversamente proporcional, pero con tamaño de efecto pequeño, siendo un resultado estadísticamente significativo; es decir, a mayor influencia del líder disminuye el

desempeño laboral en los colaboradores; estando vinculada esta dimensión del estrés, a las acciones, estilo y procedimientos que éste realiza; puesto que, existe el tipo de líder autoritario, el cual, impone normas y controla a su grupo de trabajo de forma exigente, no tomando en cuenta las sugerencias o recomendaciones que los colaboradores le puedan ofrecer, y estos solo deben acatar órdenes y cumplirlas; generando estas actitudes en ellos, un ambiente de presión, temor, ira, entre otros; disminuyendo así, su producción, motivación y compromiso, debido a la presión que el líder puede ocasionarles por la exigencia en la realización de sus actividades diarias (Minaya, 2017; Reyes, 2019).

En oposición a lo anterior, la autoridad que ejercen los líderes, se da según la estructura jerárquica de la organización, y esta influencia, gestionada de forma adecuada, permite crear un ambiente agradable y equilibrado para los colaboradores; ya que, el uso apropiado de poder del líder, es de gran importancia para el cumplimiento de objetivos determinados por la empresa (Aguirre y Molina, 2020).

En consecuencia, según la realidad de la empresa, aunque algunos líderes dentro de la organización son más exigentes que otros al alcance de objetivos, esto en ocasiones conlleva a que los colaboradores muestren cierto grado de estrés; sin embargo, existe una relación de respeto hacia sus subordinados y esta posición les permite dirigir un equipo de trabajo, a través de la comunicación interpersonal e incentivos para el logro común de objetivos. De manera que, de acuerdo a los resultados obtenidos, se desestima la hipótesis nula; ya que, se encontró correlación entre la variable desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral en los participantes del estudio.

Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones

- Se concluye que existe una correlación inversa estadísticamente práctica entre estrés y desempeño laboral con un tamaño de efecto pequeño ($r_s = -.17$), en los trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.
- En consecuencia, según lo planteado en la primera hipótesis específica, hay una relación inversa estadísticamente práctica entre estrés y las dimensiones del desempeño laboral con un tamaño de efecto pequeño ($r_s = -.13$ y $r_s = -.12$), en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.
- Por consiguiente, con respecto a la segunda hipótesis específica, existe una relación inversa estadísticamente práctica entre desempeño laboral y las dimensiones de estrés laboral con un tamaño de efecto pequeño (oscilan entre $r_s = -.16$ y $r_s = -.06$), en los trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.
- Para finalizar, basándonos en la hipótesis anterior, el resultado más resaltante, es que existe una relación inversa estadísticamente práctica entre desempeño laboral y la dimensión influencia del líder (estrés laboral), con tamaño de efecto pequeño, siendo un resultado significativo de $r_s = -.24^*$, en los trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.

5.2 Sugerencias

Como resultado de este trabajo de investigación, nos permitimos proponer sugerencias tanto a la empresa, como a los investigadores:

- Implementar programas sobre la influencia del estrés en el desempeño de los colaboradores durante 6 meses, con el fin de disminuir los índices de relación entre ambos, brindando un seguimiento específico a cada empleado mediante la aplicación de encuestas de forma mensual, para tener conocimiento de la efectividad de los programas.
- Realizar seguimiento a las actividades que realizan los colaboradores, mediante supervisiones por parte de los jefes inmediatos, con la finalidad de comprobar si están

desarrollando un trabajo eficiente o si están teniendo una sobrecarga laboral; para que así, su jefe a cargo pueda intervenir y buscar alternativas de solución ante lo que se presente, de manera que no les genere mayor estrés.

- Llevar a cabo de manera trimestral reuniones entre los jefes inmediatos con su equipo de trabajo, para poder realizar un feedback, donde se pueda ejecutar una retroalimentación sobre las actividades que realiza cada colaborador, como también, los aspectos por mejorar.
- Ejecutar capacitaciones de manera trimestral, sobre temas de ventas, atención al cliente, liderazgo, entre otros, que permita mejorar la motivación de cada colaborador y estimular el interés con respecto a las funciones que realizan.
- Emplear pausas activas y técnicas de relajación semanalmente, para que el estrés disminuya en los colaboradores, creando un mejor ambiente y desempeño en el trabajo.
- A los investigadores, se sugiere realizar otras metodologías de muestreo a fin de ampliar el alcance del estudio, como es un tipo de muestreo probabilístico.
- En próximos estudios, se recomienda efectuar un pilotaje de los instrumentos, con la finalidad de ejecutar un análisis psicométrico más fino, y tener instrumentos adaptados a la población objetivo.
- Seguir realizando investigaciones que contengan las variables de estudio en poblaciones similares, y en otras condiciones sociales, de salud pública y/o laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre y Molina (2020). *Estrés laboral en los docentes de pregrado y postgrado de una Institución Educativa de Lima con rango universitario, durante el período 2019-II*. [Tesis de Posgrado, Universidad Tecnológica del Perú, Lima]. <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3517/Joel%20Aguirre%20Carlos%20Molina%20Trabajo%20de%20Investigacion%20Maestria%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Universidad Ricardo Palma.
- Alfonzo, M. (2001). *Diagnóstico de Estrés Laboral en la Gerencia media de Merck Sharp & Dohme*. [Tesis de Postgrado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas]. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ3750.pdf>
- Barone, S. (2009). *Las Estructuras Organizacionales: Cultura, Principios y Modelos para la innovación*. Editorial Corripio.
- Cardona, M., Chiner, E. y Lattur, A. (2006). *Diagnóstico Psicopedagógico*. Alicante: Club Universitario.
- Carretero, H. y Pérez, C. (2005). Normas para el desarrollo y revisión de estudios instrumentales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 5(3), 521-551. <https://www.redalyc.org/pdf/337/33705307.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, SA de CV.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

- Cho, E. y Kim, S. (2015). Cronbach's Coefficient Alpha: Well Known but Poorly Understood. *Organizational Research Methods*, 18(2), 207–230. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1094428114555994>
- Clavero, D. (25 de junio de 2017). España vive un boom de gasolineras low cost, ¿pero merece la pena el combustible barato?. *Diariomotor*. <https://www.diariomotor.com/noticia/gasolineras-low-cost-combustible-barato/>
- Da Cruz y Melgarejo (2020). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo, Lima]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63035/Da%20Cruz_BAG-Mlegarejo_ARD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Echeverría, G. (2018). *Estrés y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Régimen laboral por contrato administrativo de servicios – CAS de la Universidad Nacional de Trujillo, 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33668>
- Elosua, P. y Zumbo, B. (2008). Coeficientes de fiabilidad para escalas de respuesta categórica ordenada. *Psicothema*, 20(4), 896-901. <http://www.psicothema.com/pdf/3572.pdf>
- Emprende hoy. (10 de marzo de 2017). *¿Cuáles son las causas del estrés en el trabajo?*. <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/cuales-son-las-causas-del-estres-en-el-trabajo-noticia-1036109>
- Flores, A. (2017). *Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo, Chimbote]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10202>
- Fundación máshumano. (s.f.). *Informe Europeo sobre empresas humanas y saludables*. <https://www.mashumano.org/blog-empresa-mashumano/473-informe-europeo-sobre-empresas-humanas-y-saludables.html>

- Godínez, A. (6 de Octubre de 2015). *Consecuencias de un mal desempeño laboral*.
<http://www.bigriverclick.com/principal/blog/post/consecuencias-de-un-mal-desempeno-laboral-sistema-de-rrhh#:~:text=Las%20consecuencias%20de%20un%20mal%20desempe%C3%B1o%20laboral%20ser%C3%A1n%3A&text=Otra%20de%20las%20consecuencias%20de,afectar%C3%A1%20visiblemente%20el%20ambiente%20laboral>.
- Goicochea, L. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del distrito El Porvenir – año 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/502>
- Guzmán, A. (2017). *El estrés laboral y desempeño laboral en el personal del instituto tecnológico superior libertad*. [Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14229>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Info Capital Humano. (26 de enero de 2021). *Estrés laboral crónico, un espiral silencioso*.
<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/estres-laboral-cronico-un-espiral-silencioso/>
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado, O., Rosana, L., Chacón, S. y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28 (3).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es
- Minaya, M. (2017). *El liderazgo y el estrés laboral en la empresa R&V 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad San Pedro, Huaraz].

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5994/Tesis_57526.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mohd, N. y Bee, Y. (2011). Comparaciones de poder de Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Pruebas de Lilliefors y Anderson-Darling. *Revista de modelos estadísticos y analíticos*, 2 (1), 21-33.
https://www.researchgate.net/publication/267205556_Power_Comparisons_of_Shapiro-Wilk_Kolmogorov-Smirnov_Lilliefors_and_Anderson-Darling_Tests

Mondy, R. y Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. PEARSON EDUCACIÓN.

Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33 (2), 171–190.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>

Ochoa, V. (30 de enero de 2018). Existen más de 4,700 estaciones de servicio en todo el país. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/existen-4-700-estaciones-servicio-pais-226062-noticia/?ref=gesr>

OIT. (2016). Estrés Laboral. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La Organización del trabajo y el estrés*. https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Ortiz y Palomino (2021). *Estrés Laboral y Desempeño Laboral en colaboradores de Call Center en Contexto de Pandemia, Lima 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo, Lima].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62569/Ortiz_VAJ-Palomino_PNP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Quispe, S. (2016). *Niveles de Estrés y Clima Laboral en Los Colaboradores de una Empresa Privada de Lima*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú, Lima]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/366>
- Reyes, M. (2019). *El estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L. en el periodo 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4361/TRABSUFICIENCIA_REYES_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, A. y Puga, J. (2016). R Como entorno para el análisis estadístico en evaluación psicológica. *Papeles del Psicólogo*, 37(1), 74-79. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77844204010.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial Visión Universitaria.
- Velarde, Z. (2018). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Tambopata en el año 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27611>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- 20 minutos. (09 de setiembre de 2017). *El estrés provoca el 30% de las bajas laborales en España*. <https://www.20minutos.es/noticia/3147831/0/estres-bajas-laborales-espana/>

ANEXOS Y/O APÉNDICES

Anexo 1: Instrumentos de medición

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS ADAPTACIÓN PERÚ

DATOS PERSONALES:

SEXO: M F

PUESTO QUE OCUPA:

Instrucciones:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor lo describa.

1	NUNCA
2	RARA VEZ
3	OCASIONALMENTE

4	ALGUNAS VECES
5	FRECUENTEMENTE
6	GENERALMENTE
7	SIEMPRE

N°	ÍTEMS	RESPUESTA
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?	
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	

10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

EVALUADO(A)	:	
EDAD	:	
SEXO	:	
PUESTO QUE OCUPA	:	
FECHA	:	

INSTRUCCIONES:

Responda las siguientes preguntas de manera objetiva, de acuerdo al desempeño laboral de cada trabajador. Marque con una (X)

Nunca	0
Algunas veces	1
Frecuentemente	2
Siempre	3

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	N	AV	F	S
	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	0	1	2	3
1	Termina su trabajo oportunamente en los plazos señalados a función de la normatividad institucional.				
2	Cumple con las tareas que se le asigna.				
3	Realiza eficazmente su trabajo				
4	Cuando recibo una orden, cumplo con prontitud sin buscar excusas para aplazar el asunto.				
	DISCIPLINA				
5	Realizo las labores de acuerdo a lo planificado.				
6	Me gusta ordenar las cosas.				
7	No me molesta el desorden.				
8	Con que frecuencia llega tarde.				
9	Falta continuamente al trabajo.				
	ACTITUD COOPERATIVA				
10	Se muestra amable y respetuoso con los usuarios (clientes) y compañeros de trabajo.				
11	Brinda una adecuada orientación a los clientes.				
12	Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo.				
13	Utilizo un buen vocabulario en el trabajo.				
14	Escucho la opinión de los demás.				
	INICIATIVA				
15	Propone nuevas ideas para mejorar los procesos de trabajo.				
16	Se muestra asequible al cambio.				
17	Es proactivo.				
18	Tiene gran capacidad para resolver problemas y anticiparse a los conflictos.				

	RESPONSABILIDAD				
19	Asume las consecuencias de las actividades realizadas en su trabajo.				
20	Llega puntualmente a su lugar de trabajo.				
21	¿Persiste hasta que alcance la meta fijada?				
	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO				
22	Planifica con anticipación sus actividades				
23	Hace uso de indicadores para logra metas establecidas.				
24	Se preocupa por alcanzar las metas propuestas.				
25	El esfuerzo que realizas va acorde con los objetivos de la organización.				
26	Realiza bien su trabajo y tareas relacionadas con el puesto que desempeña.				
	CALIDAD				
27	No comete errores al realizar su trabajo.				
28	Hace uso racional de los recursos				
29	No requiere de una supervisión frecuente en los trabajos que realiza.				
30	La supervisión que requiero en el trabajo es mínima.				
31	Es profesional y competente en el trabajo que realiza.				
32	Se muestra cortés y educado en el trato hacia los demás.				
33	Hago mi trabajo lo mejor posible.				
	EXACTITUD				
34	¿Siempre se si el trabajo está bien o mal?				
	TRABAJO EN EQUIPO				
35	Muestra una actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo.				
36	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo.				
37	Apoyo los programas de mejoramiento de la empresa.				
	LIDERAZGO				
38	¿Los líderes son importantes dentro de la organización?				
39	¿Ud. se considera un líder dentro de la organización?				

Anexo 2: Ficha técnica

FICHA TÉCNICA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Nombre Original del instrumento:	Escala de Estrés Laboral OIT-OMS
Autor y año:	Original: Ivancevich y Matteson (1989)
	Adaptación: Quispe Gamio, Sherlley (2016)
Objetivo del instrumento:	La detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales, en la empresa.
Usuarios:	Población laboral a partir de los 18 años.
Forma de Administración:	Es de fácil aplicación puede ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupo. Tiempo estimado de duración de 10 a 15 minutos.
Validez:	La validez fue determinada a través del análisis de correlación ítem- test, este procedimiento se hizo mediante la aplicación del instrumento a 100 colaboradores fuera de la muestra total. Los resultados muestran un coeficiente de Pearson por encima a 0,378 con una $p < 001$, lo que significa que la correlación es altamente significativa. Este resultado demuestra que hay una adecuada contribución por parte de la mayoría de ítems; ya que, discriminan adecuadamente la medición del constructo.
Confiabilidad:	Para hallar la fiabilidad de la escala empleada, realizó la aplicación del instrumento a 100 colaboradores fuera de la muestra total, determinando el coeficiente de Alpha de Cronbach para los 7 factores de la escala de estrés laboral, también se realizó el mismo procedimiento para la escala total. Teniendo como resultado que, la confiabilidad mínima se encuentra en el factor “territorio organizacional” con un valor de $\alpha = .509$, mientras que la confiabilidad más alta se encuentra en el factor “influencia del líder” $\alpha = .860$. Respecto a la escala total de estrés laboral, se obtuvo una valoración de $\alpha = .944$, considerándose una excelente confiabilidad para el instrumento; ya que, supera el valor teórico sugerido para ser considerado como confiable.

FICHA TÉCNICA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

Nombre Original del instrumento:	Escala de Desempeño Laboral
Autor y año:	Original: Sánchez Paredes, María (2016)
	Adaptación: Flores Flores, Ana Isabel (2017)
Objetivo del instrumento:	Obtener datos específicos sobre los factores y así poder mejorar la situación del centro de trabajo.
Usuarios:	Población laboral a partir de los 21 años, administrativos y asistencial.
Forma de Administración:	Es de fácil aplicación, de manera individual, con un tiempo de duración estimado de 5 a 12 minutos.
Validez:	La validez fue determinada a través de la prueba de juicio de expertos, que constaba de dos especialistas en Talento Humano y un especialista en metodología de investigación; además, para la adaptación de la prueba, también se realizó una prueba piloto a 10 personas de ambos sexos en distintos puestos de trabajo dentro del centro de salud, demostrando que hay una adecuada medición del constructo.
Confiabilidad:	Para la fiabilidad de la escala, se realizó el método estadístico de consistencia interna, determinando un coeficiente de Alfa de Cronbach de $\alpha = .91$, considerándose una excelente confiabilidad para el instrumento; ya que, supera el valor teórico sugerido para ser considerado como confiable.

Anexo 3: Base de datos

Estrés Laboral

EVALUADOS	CLIMA ORGANIZACIONAL				ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				TERRITORIO ORGANIZACIONAL				TECNOLOGÍA				INFLUENCIA DEL LIDER				FALTA DE COHESIÓN				RESPALDO DEL GRUPO				TOTAL					
	1	0	1	2	TOTAL	2	1	1	2	TOTAL	3	15	22	TOTAL	4	14	25	TOTAL	5	6	1	1	TOTAL	7	9	1	2	TOTAL		8	1	2	TOTAL	TOTAL
ESTACIÓ N 06	1	4	5	6	6	21	1	5	1	6	13	2	4	1	7	3	6	6	15	2	3	4	6	15	6	6	7	1	20	4	6	7	17	108
	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	4	7	2	1	1	1	5	1	1	1	3	30
	3	1	1	1	1	4	1	1	1	7	10	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	2	4	34
	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	4	2	8	2	2	2	2	8	2	4	2	2	10	2	2	2	6	54
	5	1	4	2	4	11	1	3	2	5	11	3	1	1	5	2	1	6	9	1	2	2	4	9	1	2	2	4	9	2	2	2	6	60
	6	1	2	3	3	9	3	4	4	1	12	3	3	3	9	4	1	4	9	4	4	3	3	14	4	2	2	4	12	3	3	2	8	73
	7	1	3	4	3	11	3	4	4	1	12	4	3	2	9	5	1	3	9	5	3	3	3	14	2	2	3	4	11	4	3	4	11	77
	8	3	3	3	3	12	4	4	5	2	15	2	4	3	9	3	3	2	8	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	2	3	2	7	68
	9	2	4	2	3	11	4	5	5	1	15	4	4	4	12	5	1	4	10	2	3	3	3	11	5	4	4	4	17	4	3	4	11	87
	10	3	4	4	3	14	5	5	5	2	17	2	4	4	10	3	2	3	8	5	3	3	3	14	5	5	4	4	18	5	4	4	13	94
ESTACIÓ N 10	11	2	3	4	3	12	3	4	4	2	13	4	4	2	10	4	2	2	8	2	2	2	2	8	4	3	5	4	16	3	4	4	11	78
	12	2	6	7	5	20	1	4	4	7	16	5	2	2	9	4	4	5	13	5	6	7	5	23	6	5	7	6	24	6	4	4	14	119
	13	6	7	6	7	26	6	6	5	5	22	7	6	6	19	6	1	5	12	7	6	7	5	25	5	5	7	5	22	5	6	7	18	144
	14	2	6	7	5	20	1	4	4	7	16	5	2	2	9	4	4	5	13	2	6	7	5	20	6	5	7	6	24	6	4	4	14	116
	15	2	6	7	5	20	3	5	4	7	19	5	4	2	11	4	4	5	13	2	6	7	5	20	6	5	7	6	24	6	4	5	15	122
	16	5	6	7	7	25	6	7	6	6	25	7	6	7	20	6	2	6	14	7	7	7	6	27	6	6	7	4	23	7	7	7	21	155
	17	2	6	7	5	20	3	5	5	7	20	5	2	3	10	4	2	5	11	2	5	7	5	19	6	5	7	6	24	6	4	3	13	117
	18	4	6	7	5	22	2	4	4	5	15	5	2	2	9	4	4	7	15	5	6	7	3	21	6	5	7	6	24	6	4	4	14	120
	19	3	3	2	4	12	5	3	4	4	16	4	5	2	11	4	3	3	10	3	5	4	4	16	4	5	4	3	16	6	4	3	13	94
	20	4	6	7	5	22	3	4	4	7	18	5	2	3	10	4	2	4	10	4	6	7	5	22	6	5	4	6	21	5	4	4	13	116
	21	3	6	6	5	20	2	4	5	7	18	5	4	3	12	4	3	5	12	6	6	7	6	25	6	5	6	6	23	6	5	5	16	126
	22	4	2	4	2	12	3	1	2	2	8	3	2	1	6	2	3	3	8	4	2	3	2	11	4	1	4	1	10	1	1	1	3	58

	23	4	5	7	6	22	4	4	4	5	17	5	2	2	9	5	4	7	16	5	5	6	3	19	6	5	7	6	24	6	6	5	17	124
	24	3	6	7	6	22	3	4	4	6	17	5	2	3	10	4	2	4	10	5	5	6	5	21	6	5	5	6	22	5	4	3	12	114
	25	4	6	6	5	21	3	4	4	5	16	5	5	2	12	4	3	7	14	5	6	7	5	23	6	5	6	6	23	7	4	4	15	124
ESTACIÓ N 16	26	6	5	6	6	23	6	6	4	5	21	5	5	6	16	6	2	4	12	7	7	7	6	27	6	5	5	6	22	6	5	5	16	137
	27	2	3	4	5	14	3	4	5	3	15	4	4	3	11	4	3	4	11	3	4	4	5	16	4	4	6	4	18	4	4	3	11	96
	28	1	2	7	4	14	4	5	3	7	19	2	4	4	10	4	7	7	18	5	7	7	7	26	2	4	7	7	20	5	7	6	18	125
	29	1	2	6	5	14	1	5	3	6	15	3	4	4	11	2	4	7	13	5	6	7	7	25	2	5	7	7	21	5	6	7	18	117
	30	4	7	7	7	25	6	7	6	6	25	5	6	5	16	6	1	6	13	7	5	7	7	26	5	6	6	7	24	6	6	6	18	147
	31	2	4	4	4	14	3	3	4	3	13	4	4	2	10	4	1	3	8	2	2	4	3	11	3	4	4	4	15	3	3	4	10	81
	32	4	5	4	5	18	3	4	4	6	17	3	6	6	15	2	4	3	9	2	3	5	4	14	4	4	5	6	19	5	5	5	15	107
	33	4	4	4	2	14	5	4	4	2	15	4	4	2	10	4	3	7	14	2	1	2	2	7	2	2	4	3	11	2	4	3	9	80
	34	4	3	3	2	12	3	3	3	2	11	5	3	1	9	3	4	6	13	2	2	4	2	10	5	5	6	3	19	4	4	2	10	84
	35	5	4	5	3	17	2	5	5	2	14	4	5	7	16	4	3	7	14	7	3	4	3	17	5	6	4	5	20	5	4	7	16	114
	36	5	7	6	7	25	6	6	5	4	21	7	7	7	21	5	3	5	13	7	7	6	6	26	7	6	7	6	26	6	7	7	20	152
	ESTACIÓ N 09	37	6	7	7	7	27	5	6	4	6	21	4	4	5	13	6	1	6	13	6	7	7	5	25	4	6	6	7	23	6	6	6	18
38		4	4	4	3	15	2	6	5	2	15	4	5	2	11	4	3	4	11	3	2	4	4	13	5	5	5	4	19	5	4	4	13	97
39		2	5	5	4	16	4	6	6	2	18	3	5	1	9	4	1	5	10	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	5	2	4	11	88
40		3	4	4	3	14	5	4	5	5	19	6	2	1	9	3	4	7	14	4	4	4	2	14	4	5	5	4	18	4	4	7	15	103
41		6	6	6	7	25	6	5	4	4	19	7	5	6	18	4	2	4	10	6	6	6	6	24	5	5	6	6	22	6	7	5	18	136
42		2	5	6	3	16	3	5	3	2	13	2	5	2	9	3	2	3	8	2	2	3	2	9	5	4	2	2	13	5	5	2	12	80
43		2	3	4	3	12	4	3	5	2	14	2	4	2	8	3	3	4	10	2	7	2	2	13	4	3	3	4	14	4	4	3	11	82
44		3	4	4	4	15	4	6	5	2	17	5	4	1	10	5	2	3	10	2	1	2	2	7	5	5	5	5	20	5	4	4	13	92
45		3	5	4	3	15	3	5	3	3	14	6	5	1	12	6	2	5	13	2	2	3	2	9	5	5	5	3	18	6	4	4	14	95
46		6	7	7	7	27	7	6	4	5	22	6	5	6	17	6	2	4	12	6	6	7	5	24	6	7	6	6	25	7	6	4	17	144
47		3	5	5	3	16	4	6	4	1	15	5	5	2	12	5	3	3	11	2	2	3	2	9	6	5	5	3	19	6	3	4	13	95
48		4	6	6	6	22	6	6	5	4	21	5	4	7	16	4	3	5	12	5	6	7	6	24	6	5	7	6	24	6	6	5	17	136
49		2	5	4	3	14	4	4	4	2	14	2	5	2	9	3	2	4	9	3	2	3	3	11	4	5	4	4	17	4	4	3	11	85
50		4	4	5	4	17	5	4	4	3	16	4	5	4	13	4	4	3	11	4	4	4	4	16	6	4	6	5	21	5	4	4	13	107

	51	1	4	3	2	10	3	4	5	1	13	2	4	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	3	2	4	11	2	2	4	8	64
	52	3	6	6	6	21	5	7	4	6	22	6	5	3	14	6	2	5	13	6	4	5	5	20	5	5	5	6	21	6	5	4	15	126
	53	2	4	3	3	12	3	5	5	2	15	3	5	2	10	4	3	4	11	3	2	3	3	11	4	5	4	6	19	5	4	3	12	90
	54	2	2	2	2	8	3	4	4	2	13	3	4	2	9	4	2	3	9	2	1	2	2	7	3	3	4	4	14	4	4	3	11	71
ESTACIÓ N 01	55	5	4	7	4	20	6	6	4	6	22	4	6	3	13	7	6	6	19	6	6	4	6	22	4	2	6	4	16	6	6	6	18	130
	56	4	2	3	2	11	4	2	2	3	11	5	5	6	16	6	6	4	16	6	4	6	4	20	4	4	6	4	18	4	6	4	14	106
	57	3	7	4	6	20	4	5	4	6	19	2	2	1	5	3	4	7	14	4	4	2	2	12	4	6	4	2	16	4	3	4	11	97
	58	6	5	6	4	21	4	6	6	4	20	6	7	4	17	6	4	4	14	4	4	6	6	20	4	4	4	6	18	6	5	4	15	125
	59	6	4	5	4	19	6	5	6	4	21	4	7	4	15	6	6	4	16	6	4	6	6	22	4	4	4	3	15	6	6	4	16	124
	60	4	4	6	4	18	6	4	6	4	20	6	7	4	17	4	3	4	11	6	6	6	6	24	4	3	2	4	13	6	4	4	14	117
	61	7	4	6	3	20	3	6	4	6	19	3	7	3	13	6	4	4	14	7	6	6	4	23	3	4	4	6	17	6	6	3	15	121
	62	6	3	5	3	17	2	6	5	4	17	3	7	3	13	5	4	4	13	6	6	6	4	22	2	6	4	6	18	6	6	3	15	115
	63	6	4	5	3	18	2	6	5	7	20	3	7	2	12	5	4	4	13	6	6	6	3	21	3	4	4	4	15	6	6	4	16	115
	64	4	6	5	4	19	2	6	5	6	19	4	7	2	13	5	4	3	12	4	4	6	3	17	3	4	4	4	15	6	6	4	16	111
ESTACIÓ N 08	65	4	6	5	4	19	2	4	5	6	17	4	7	2	13	7	4	4	15	5	4	6	3	18	4	4	3	4	15	4	6	6	16	113
	66	5	6	4	2	17	3	4	5	6	18	4	7	2	13	5	4	4	13	6	4	5	4	19	3	3	3	4	13	4	6	6	16	109
	67	6	4	4	3	17	4	4	5	6	19	4	6	3	13	7	3	6	16	4	5	4	4	17	3	2	4	4	13	4	6	4	14	109
	68	3	4	6	2	15	3	4	6	5	18	4	6	3	13	7	3	4	14	4	5	4	6	19	3	4	3	3	13	4	6	4	14	106
	69	5	2	7	4	18	4	5	6	4	19	3	6	2	11	5	4	4	13	4	4	5	3	16	3	3	6	3	15	3	6	3	12	104
	70	4	2	6	4	16	4	4	6	4	18	3	5	3	11	6	4	4	14	4	3	4	3	14	4	3	7	3	17	2	7	3	12	102
	71	6	3	3	6	18	4	4	6	5	19	3	6	4	13	4	4	3	11	5	3	6	4	18	4	3	4	4	15	4	5	3	12	106
	72	7	1	4	5	17	3	5	6	7	21	3	7	3	13	7	6	3	16	6	6	7	5	24	3	4	4	4	15	4	6	2	12	118
	73	4	7	4	5	20	4	4	6	5	19	4	5	3	12	6	6	4	16	7	6	4	4	21	2	4	3	3	12	3	4	5	12	112
	74	3	6	5	5	19	4	3	6	6	19	4	4	2	10	6	3	4	13	6	4	4	6	20	4	4	3	4	15	4	4	4	12	108
	75	3	2	7	6	18	4	4	6	7	21	4	5	4	13	4	4	4	12	5	4	5	7	21	6	3	2	3	14	4	3	4	11	110
	76	6	2	7	4	19	3	4	5	4	16	4	5	4	13	6	4	6	16	4	5	5	5	19	6	3	7	6	22	3	3	4	10	115
	77	2	2	6	4	14	2	4	5	4	15	6	6	4	16	7	4	4	15	7	6	4	7	24	6	4	4	6	20	5	6	6	17	121
	78	7	4	4	3	18	4	6	5	4	19	4	7	3	14	5	4	3	12	7	6	3	4	20	3	3	3	4	13	7	7	6	20	116

ESTACIÓ N 13	79	4	3	4	2	13	4	6	5	4	19	6	7	3	16	4	3	4	11	7	5	3	4	19	3	3	6	3	15	7	7	6	20	113
	80	4	6	4	2	16	4	6	5	7	22	5	7	3	15	7	3	7	17	7	4	4	7	22	3	4	4	4	15	7	3	6	16	123
	81	4	7	3	2	16	4	6	4	4	18	3	5	4	12	6	3	4	13	5	4	4	7	20	4	6	4	4	18	4	3	7	14	111
	82	3	6	3	5	17	3	6	3	7	19	3	5	4	12	6	4	6	16	6	4	5	4	19	4	6	3	3	16	4	3	2	9	108
	83	6	4	5	4	19	3	4	4	6	17	4	6	4	14	6	4	4	14	4	3	6	4	17	4	4	3	4	15	3	4	3	10	106
	84	6	4	5	4	19	2	4	3	6	15	4	5	2	11	5	3	3	11	6	4	6	3	19	4	3	4	4	15	3	4	3	10	100
	85	6	2	6	7	21	5	5	6	6	22	4	4	2	10	6	3	3	12	4	5	6	3	18	3	3	6	4	16	6	4	3	13	112
	86	4	1	3	6	14	6	4	7	6	23	5	6	2	13	7	6	3	16	3	6	4	6	19	3	4	3	3	13	6	6	4	16	114
	87	4	2	4	6	16	4	6	7	4	21	3	7	2	12	4	5	4	13	4	3	4	6	17	4	4	2	3	13	4	7	4	15	107
	88	7	2	4	4	17	4	4	7	3	18	3	5	3	11	6	5	4	15	5	7	4	7	23	4	6	2	3	15	3	3	7	13	112
89	4	2	4	4	14	4	5	7	6	22	4	4	2	10	5	3	4	12	6	7	7	7	27	7	4	4	3	18	6	3	4	13	116	
ESTACIÓ N 18	90	4	6	4	3	17	3	4	7	5	19	4	6	4	14	5	4	3	12	6	6	7	4	23	4	4	4	2	14	4	2	3	9	108
	91	5	4	5	3	17	6	6	7	4	23	4	7	3	14	4	4	3	11	7	7	7	4	25	4	3	3	4	14	4	2	3	9	113
	92	6	4	6	3	19	6	3	6	4	19	5	6	4	15	4	4	2	10	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	3	4	4	11	108
	93	2	5	6	6	19	7	6	5	7	25	6	6	3	15	4	3	4	11	4	6	4	3	17	6	3	6	6	21	3	4	4	11	119
	94	3	4	4	6	17	4	4	4	5	17	6	7	3	16	6	3	2	11	5	6	4	6	21	4	6	4	4	18	7	3	3	13	113
	95	6	4	4	4	18	4	4	4	5	17	6	5	3	14	6	2	5	13	4	7	6	7	24	4	6	3	2	15	7	4	3	14	115
	96	7	6	3	4	20	4	4	4	6	18	4	4	2	10	7	7	2	16	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	6	4	7	17	110
	97	4	3	2	4	13	7	3	5	4	19	4	4	4	12	4	2	6	12	6	4	6	4	20	3	4	6	2	15	3	3	7	13	104
	98	4	3	3	6	16	3	3	4	4	14	4	5	4	13	4	2	6	12	6	5	7	3	21	3	3	4	3	13	3	3	6	12	101
	99	4	4	3	4	15	3	3	6	3	15	3	6	3	12	4	4	4	12	5	5	5	4	19	3	3	3	3	12	4	2	6	12	97
	100	6	4	6	4	20	4	4	7	3	18	3	6	2	11	6	4	4	14	4	6	4	3	17	3	2	3	6	4	4	2	6	12	96
	101	2	4	4	4	14	4	6	5	6	21	3	6	4	13	4	4	3	11	6	6	6	5	23	4	4	3	6	17	3	2	6	11	110
102	2	4	4	4	14	4	6	4	3	17	4	4	2	10	4	3	6	13	4	6	7	6	23	4	3	4	7	18	2	6	4	12	107	
ESTACIÓ N 20	103	3	5	4	3	15	4	6	7	4	21	4	6	3	13	4	6	4	14	4	3	5	6	18	4	6	4	3	17	4	6	4	14	112
	104	4	4	5	4	17	3	5	6	4	18	6	4	3	13	4	5	4	13	5	3	5	7	20	6	6	3	3	18	3	4	4	11	110
	105	4	6	6	6	22	3	5	6	4	18	6	4	3	13	6	4	4	14	6	4	4	7	21	6	7	3	4	20	2	4	4	10	118
	106	6	7	6	4	23	6	5	7	5	23	4	6	4	14	6	4	2	12	6	4	4	4	18	6	4	2	4	16	5	4	3	12	118

	107	4	3	7	4	18	6	4	4	4	18	4	7	4	15	5	6	4	15	6	4	3	4	17	5	4	5	3	17	3	3	3	9	109
ESTACIÓ N 15	108	3	4	6	4	17	6	5	4	6	21	3	7	4	14	6	6	3	15	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	4	2	3	9	104
	109	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	3	6	3	12	7	4	3	14	3	6	4	3	16	4	4	3	5	16	3	4	2	9	99
	110	3	6	4	4	17	4	6	5	5	20	4	6	3	13	4	4	3	11	4	6	3	6	19	3	3	4	4	14	4	4	6	14	108
	111	4	5	4	4	17	4	6	6	7	23	3	7	4	14	6	6	4	16	6	5	3	7	21	3	4	4	4	15	4	3	6	13	119

Desempeño Laboral

EVALUADOS		FACTORES ACTITUDINALES														FACTORES OPERATIVOS														TOTAL FACTOR	TOTAL																						
		ORIENTACIÓN DE RESULTADOS				DISCIPLINA				ACTITUD COOPERATIVA				INICIATIVA				RESPONSABILIDAD				TOTAL FACTOR	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO						CALIDAD						TOTAL	EXACTITUD			TRABAJO EN EQUIPO			LIDERAZGO			TOTAL FACTOR								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21	22	23	24	25	26	27			28	29	30		31	32	33	34	35	36	37	38	39		40							
ESTACIÓN 06	1	2	3	3	2	10	3	2	2	2	2	11	3	3	2	3	3	14	2	2	3	2	9	1	2	3	6	50	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	3	3	3	17	2	2	2	2	2	6	3	2	5	43	93
	2	3	2	1	2	8	3	2	2	2	2	11	3	3	3	2	1	12	1	2	3	2	8	1	2	3	6	45	1	1	3	3	3	11	1	2	1	2	3	3	3	15	3	3	2	3	2	7	3	2	5	41	86
	3	2	2	3	2	9	3	1	1	1	1	7	3	2	2	3	2	12	1	2	2	2	7	3	2	3	8	43	2	1	2	3	3	11	1	2	0	1	2	3	3	12	2	2	3	2	2	7	3	2	5	37	80
	4	2	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	3	3	2	3	2	13	1	2	2	1	6	1	2	3	6	38	2	2	2	2	3	11	1	2	2	2	2	3	3	15	2	2	2	2	2	6	3	2	5	39	77
	5	2	3	3	3	11	3	2	1	1	1	8	3	3	2	2	3	13	1	1	2	2	6	2	2	2	6	44	2	1	3	2	3	11	1	0	2	2	1	3	2	11	1	1	3	2	2	7	3	1	4	34	78
	6	2	3	3	2	10	2	1	1	1	1	6	3	3	1	3	2	12	2	2	3	2	9	1	2	3	6	43	1	2	3	2	3	11	1	1	1	2	3	3	3	14	1	1	3	2	2	7	3	2	5	38	81
	7	2	3	3	2	10	3	1	1	1	0	6	3	3	2	3	2	13	1	1	3	2	7	1	2	3	6	42	1	2	3	2	3	11	1	2	1	2	3	3	3	15	2	2	2	2	2	6	3	0	3	37	79
	8	2	3	3	2	10	3	1	1	1	1	7	3	3	2	3	1	12	1	2	2	2	7	1	2	3	6	42	3	2	3	2	3	13	1	1	1	2	2	3	3	13	2	2	3	2	1	6	3	1	4	38	80
	9	2	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	3	3	1	3	1	11	1	1	3	1	6	2	2	3	7	37	1	2	2	2	3	10	1	1	1	1	3	3	3	13	2	2	3	2	2	7	3	2	5	37	74
	10	2	3	3	2	10	2	1	2	1	0	6	3	3	2	3	2	13	1	1	2	2	6	1	2	3	6	41	2	2	3	3	3	13	1	1	2	2	3	3	3	15	2	2	2	1	2	5	3	1	4	39	80
ESTACIÓN 10	11	2	3	3	2	10	2	2	1	0	1	6	2	3	2	3	2	12	1	2	3	2	8	2	2	3	7	43	1	2	3	2	3	11	2	2	2	0	3	3	3	15	3	3	3	2	2	7	3	2	5	41	84
	12	2	2	2	2	8	1	2	2	1	1	7	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	8	1	2	3	6	42	2	2	2	2	2	10	0	1	2	2	2	3	3	13	2	2	2	1	2	5	3	1	4	34	76
	13	1	2	1	1	5	2	1	0	1	1	5	1	1	1	2	1	6	0	1	2	1	4	1	1	1	3	23	1	1	1	1	2	6	1	0	1	0	2	2	2	8	1	1	1	1	1	3	3	1	4	22	45
	14	2	2	2	2	8	1	2	2	0	1	6	3	3	2	3	2	13	1	2	2	1	6	2	1	3	6	39	2	2	2	1	2	9	1	1	2	2	2	3	3	14	2	2	2	1	2	5	3	1	4	34	73
	15	1	2	2	3	8	2	1	2	1	1	7	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	8	2	2	2	6	42	1	2	2	2	3	10	1	2	1	2	2	3	3	14	2	2	2	1	1	4	3	2	5	35	77
	16	2	2	2	1	7	2	0	2	2	1	7	2	1	1	2	1	7	1	1	2	1	5	1	1	1	3	29	1	1	2	1	2	7	1	2	1	1	2	2	2	11	1	1	2	1	0	3	3	1	4	26	55

	17	1	2	2	3	8	1	1	2	1	1	6	3	3	2	3	2	13	1	2	2	2	7	2	2	3	7	41	1	1	2	2	2	8	1	2	1	2	2	3	3	14	2	2	2	1	1	4	3	1	4	32	73
	18	2	2	2	3	9	1	1	0	0	1	3	2	2	3	2	2	11	1	1	2	2	6	2	1	1	4	33	1	2	2	1	2	8	1	1	1	1	2	2	2	10	2	2	1	1	1	3	1	1	2	25	58
	19	2	3	2	3	10	2	1	2	1	1	7	3	2	2	3	2	12	2	1	2	2	7	1	2	2	5	41	1	2	2	2	3	10	2	1	1	1	2	2	3	12	2	2	3	2	2	7	3	1	4	35	76
	20	2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	3	3	1	3	2	12	2	2	3	2	9	2	2	2	6	40	2	2	2	2	3	11	2	1	2	2	3	2	2	14	2	2	2	1	1	4	3	2	5	36	76
	21	2	2	2	3	9	1	2	1	1	1	6	3	3	3	3	2	14	1	2	3	1	7	3	3	2	8	44	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	3	3	13	2	2	2	2	2	6	3	2	5	34	78
	22	3	3	2	3	11	2	1	3	1	1	8	3	3	2	2	2	12	2	1	2	1	6	2	2	2	6	43	1	1	2	3	3	10	1	1	1	3	2	2	2	12	2	2	2	1	1	4	3	1	4	32	75
	23	2	2	2	3	9	1	1	0	0	1	3	2	2	3	2	1	10	2	1	2	1	6	2	2	1	5	33	1	2	2	2	1	8	2	2	1	1	2	2	2	12	2	2	1	1	1	3	2	1	3	28	61
	24	2	2	2	2	8	1	2	1	1	1	6	3	3	2	3	2	13	1	2	2	2	7	2	2	3	7	41	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	2	3	3	14	2	2	2	2	2	6	3	1	4	36	77
	25	2	2	2	3	9	2	0	1	1	1	5	2	2	3	2	1	10	1	1	2	2	6	1	2	1	4	34	1	2	2	2	1	8	2	2	1	1	2	2	2	12	2	2	1	1	1	3	1	1	2	27	61
EST ACI ÓN 16	26	2	2	2	1	7	1	1	0	1	1	4	2	3	2	2	1	10	2	1	2	1	6	2	2	2	6	33	1	1	2	2	2	8	1	3	2	2	2	3	3	16	2	2	2	1	1	4	3	2	5	35	68
	27	3	3	3	2	11	3	2	1	1	1	8	3	3	2	3	1	12	1	1	3	2	7	2	2	3	7	45	2	2	3	2	3	12	2	1	2	2	3	3	3	16	3	3	3	2	2	7	3	2	5	43	88
	28	3	3	2	2	10	2	2	1	0	1	6	2	2	2	3	1	10	2	2	3	2	9	1	2	2	5	40	2	2	3	1	2	10	1	2	2	2	3	3	3	16	2	2	2	2	2	6	3	1	4	38	78
	29	3	2	2	3	10	3	2	2	1	1	9	3	2	2	3	2	12	2	2	3	2	9	1	2	2	5	45	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	2	3	3	16	2	2	2	2	2	6	3	2	5	42	87
	30	2	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	3	2	1	2	1	9	1	1	2	1	5	1	2	2	5	32	1	1	2	2	2	8	1	2	1	2	2	2	2	12	2	2	2	1	1	4	3	2	5	31	63
	31	2	2	2	2	8	3	2	1	1	1	8	3	3	1	3	1	11	1	1	3	2	7	1	2	2	5	39	2	3	3	2	2	12	1	2	1	1	3	3	3	14	2	2	3	2	2	7	3	2	5	40	79
	32	3	3	2	3	11	3	1	2	1	1	8	3	3	2	3	2	13	3	1	2	2	8	2	2	3	7	47	2	1	3	2	3	11	1	2	1	2	3	3	3	15	3	3	2	2	2	6	3	2	5	40	87
	33	2	2	3	3	10	3	2	2	0	1	8	3	3	2	3	1	12	1	1	3	2	7	2	2	3	7	44	2	2	3	3	3	13	1	2	1	2	3	3	3	15	2	2	3	1	2	6	3	2	5	41	85
	34	2	2	3	1	8	2	1	2	1	1	7	3	3	1	3	1	11	2	2	3	2	9	2	2	2	6	41	1	2	2	2	2	9	1	2	1	1	3	3	3	14	2	2	2	2	1	5	2	1	3	33	74
	35	3	3	3	1	10	2	1	1	0	1	5	3	1	1	3	3	11	1	1	2	2	6	1	2	3	6	38	1	1	2	3	3	10	1	3	0	0	2	2	2	10	2	2	1	1	1	3	1	1	2	27	65
36	2	2	2	1	7	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	1	9	1	1	2	1	5	1	2	2	5	32	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	2	2	2	11	1	1	2	2	1	5	3	2	5	29	61	
EST ACI ÓN 09	37	3	2	2	1	8	2	1	1	1	1	6	3	3	2	3	1	12	2	1	3	1	7	2	2	2	6	39	1	1	2	2	2	8	1	2	2	2	3	2	3	15	2	2	2	1	2	5	2	2	4	34	73
	38	2	3	3	2	10	2	1	1	1	1	6	3	3	2	3	1	12	2	1	3	2	8	2	2	3	7	43	2	2	3	2	3	12	1	2	2	1	3	3	3	15	2	2	3	2	2	7	2	1	3	39	82

	39	1	2	2	1	6	3	1	1	1	1	7	3	3	2	3	2	13	2	2	3	1	8	2	2	2	6	40	1	2	3	3	3	12	1	2	0	1	3	3	3	13	2	2	3	2	1	6	3	2	5	38	78
	40	2	3	3	2	10	2	2	1	1	1	7	3	3	1	3	1	11	1	2	2	2	7	3	2	2	7	42	2	2	2	3	3	12	2	3	2	2	3	3	3	18	2	2	2	2	2	6	3	2	5	43	85
	41	2	2	2	2	8	1	1	0	1	1	4	3	3	2	2	1	11	2	1	3	1	7	1	2	2	5	35	1	1	2	2	2	8	1	1	1	2	2	2	3	12	2	2	3	1	2	6	2	1	3	31	66
	42	1	3	2	3	9	3	2	1	0	1	7	3	2	3	3	2	13	2	1	2	2	7	3	2	3	8	44	1	2	2	3	3	11	1	2	1	1	3	3	3	14	1	1	2	2	2	6	3	2	5	37	81
	43	2	2	2	2	8	3	1	1	1	1	7	3	3	1	3	1	11	1	2	3	1	7	1	2	3	6	39	2	2	2	2	3	11	1	1	1	1	3	3	3	13	2	2	2	2	1	5	2	1	3	34	73
	44	2	2	2	2	8	3	1	1	0	1	6	3	2	2	3	2	12	2	1	3	2	8	3	2	2	7	41	2	2	2	3	3	12	0	1	0	1	3	3	3	11	3	3	3	2	2	7	3	2	5	38	79
	45	1	1	2	3	7	3	3	1	1	1	9	3	3	2	3	2	13	2	2	2	3	9	2	2	2	6	44	1	2	3	2	3	11	1	1	1	1	3	2	3	12	2	2	2	2	1	5	2	1	3	33	77
	46	2	2	3	1	8	1	1	0	1	1	4	3	3	2	2	1	11	2	2	3	2	9	2	2	3	7	39	1	1	3	2	2	9	1	2	2	2	2	2	3	14	2	2	2	2	1	5	2	2	4	34	73
	47	2	2	2	3	9	1	2	1	1	1	6	3	2	2	3	2	12	1	2	2	2	7	3	2	2	7	41	2	2	1	2	2	9	1	2	0	1	2	2	2	10	2	2	2	2	1	5	2	1	3	29	70
	48	3	3	3	2	11	2	1	0	1	1	5	3	3	1	2	1	10	1	1	3	1	6	2	2	2	6	38	1	1	3	2	2	9	2	1	2	2	3	2	3	15	2	2	2	1	1	4	3	2	5	35	73
	49	3	2	2	2	9	2	3	3	0	0	8	2	2	2	2	3	11	0	1	1	1	3	3	3	2	8	39	2	2	2	2	2	10	1	2	1	1	2	2	2	11	2	2	2	2	2	6	3	1	4	33	72
	50	2	2	2	2	8	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	6	37	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	6	2	2	4	32	69
	51	2	3	3	2	10	3	1	1	0	1	6	3	3	2	3	1	12	2	1	3	2	8	2	2	2	6	42	2	3	3	3	2	13	1	3	0	0	3	3	3	13	3	3	2	2	2	6	3	2	5	40	82
	52	3	3	2	2	10	3	1	1	1	1	7	3	3	1	3	1	11	1	1	3	2	7	3	2	2	7	42	2	2	2	1	2	9	1	1	2	2	2	2	2	12	3	3	2	1	2	5	3	2	5	34	76
	53	2	3	3	3	11	2	1	1	1	1	6	3	2	2	3	2	12	0	2	3	2	7	2	2	2	6	42	2	2	2	1	2	9	1	1	1	1	3	3	3	13	2	2	2	1	2	5	2	1	3	32	74
	54	2	2	2	2	8	2	2	2	0	0	6	3	3	0	0	2	8	3	2	2	2	9	2	2	2	6	37	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	3	3	2	14	2	2	2	1	1	4	1	2	3	33	70
ESTACI ÓN 01	55	3	3	3	3	12	3	3	2	1	0	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	57	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	9	3	3	6	53	110
	56	3	3	3	3	12	3	3	3	0	0	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	57	3	3	3	3	3	15	1	3	0	0	3	3	3	13	3	3	3	3	3	9	3	3	6	46	103
	57	3	2	3	3	11	3	3	0	1	1	8	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	2	3	3	8	53	3	2	2	2	3	12	1	2	0	3	3	3	2	14	1	1	3	2	1	6	1	2	3	36	89
	58	3	3	3	3	12	3	3	1	0	0	7	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	10	3	3	3	9	53	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	9	3	1	4	50	103
	59	3	3	3	3	12	3	3	0	0	0	6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	54	3	2	3	2	3	13	0	3	0	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	9	3	3	6	46	100
	60	3	2	3	3	11	2	3	2	0	0	7	3	2	3	3	3	14	1	3	3	2	9	3	3	2	8	49	2	2	3	3	2	12	1	1	1	1	2	3	3	12	3	3	3	3	2	8	3	2	5	40	89

	61	3	2	3	3	11	2	1	1	1	0	5	3	3	3	3	3	15	1	2	1	3	7	3	3	3	9	47	2	3	2	3	3	13	3	3	2	3	2	3	3	19	3	3	3	2	3	8	3	3	6	49	96
	62	3	3	3	3	12	3	2	3	1	0	9	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	3	2	3	8	55	3	0	3	3	3	12	1	3	1	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	9	3	2	5	46	101
	63	2	2	2	1	7	2	1	1	0	0	4	2	2	3	2	3	12	1	2	2	2	7	2	3	2	7	37	2	2	2	2	2	10	1	2	1	1	2	2	2	11	1	1	2	2	3	7	3	1	4	33	70
	64	3	3	2	3	11	2	1	2	1	1	7	2	3	2	2	1	10	1	2	2	2	7	1	2	2	5	40	1	2	2	2	1	8	1	1	1	2	1	3	1	10	2	2	2	2	1	5	2	1	3	28	68
ESTACIÓ 08	65	3	3	3	3	12	3	3	1	0	0	7	3	3	2	3	3	14	1	3	2	2	8	3	3	2	8	49	3	2	3	3	3	14	1	3	1	2	2	3	3	15	3	3	3	3	3	9	3	2	5	46	95
	66	3	3	3	3	12	3	3	2	0	0	8	3	3	2	3	3	14	2	2	3	3	10	3	3	2	8	52	3	2	3	3	3	14	0	3	0	1	2	3	3	12	3	3	3	3	3	9	3	2	5	43	95
	67	3	3	3	3	12	3	3	3	1	1	11	3	3	1	2	1	10	1	1	1	1	4	2	2	1	5	42	1	1	1	2	2	7	3	2	1	2	2	2	2	14	1	1	2	2	2	6	2	2	4	32	74
	68	2	2	2	3	9	2	2	1	1	1	7	3	2	2	2	2	11	1	2	1	1	5	2	2	2	6	38	2	1	1	2	2	8	1	2	1	1	2	3	2	12	2	2	2	1	2	5	2	2	4	31	69
	69	3	3	2	2	10	2	2	2	1	1	8	3	3	2	3	2	13	1	2	2	2	7	3	2	2	7	45	2	1	2	2	2	9	1	3	1	1	2	3	2	13	2	2	3	2	2	7	3	3	6	37	82
	70	3	2	3	2	10	2	2	1	1	1	7	3	3	2	3	2	13	2	3	2	2	9	3	2	1	6	45	3	1	2	3	2	11	1	3	1	2	2	3	3	15	2	2	2	1	2	5	3	1	4	37	82
	71	2	2	2	2	8	2	1	0	1	0	4	2	2	1	2	2	9	3	2	2	3	10	2	2	1	5	36	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	2	1	12	2	2	2	2	2	6	3	2	5	34	70
	72	3	3	2	3	11	2	1	1	1	1	6	2	2	3	2	3	12	1	2	2	2	7	2	2	2	6	42	1	2	2	2	2	9	1	1	2	1	2	3	2	12	1	1	2	2	1	5	3	1	4	31	73
	73	2	2	2	2	8	2	2	2	1	1	8	2	2	1	2	1	8	1	2	2	2	7	1	2	2	5	36	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	2	2	11	2	2	2	1	2	5	2	1	3	30	66
	74	1	1	2	1	5	2	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	4	1	2	1	4	25	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	2	2	10	2	2	1	1	1	3	2	1	3	23	48
	75	3	3	2	3	11	3	2	2	0	0	7	2	2	3	2	3	12	1	2	2	2	7	2	2	2	6	43	1	2	2	2	2	9	1	1	2	1	2	3	2	12	2	2	2	2	1	5	3	1	4	32	75
	76	3	3	3	3	12	3	2	2	0	0	7	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	12	2	3	3	8	51	3	3	3	2	3	14	2	3	2	1	2	3	3	16	3	3	3	3	3	9	3	3	6	48	99
	77	2	2	2	1	7	2	1	1	1	0	5	3	3	2	3	1	12	2	3	2	2	9	2	2	2	6	39	2	2	3	2	2	11	1	2	1	0	3	3	3	13	2	2	2	2	2	6	2	1	3	35	74
	78	2	2	3	2	9	3	1	2	1	0	7	2	2	3	3	2	12	2	3	2	3	10	2	2	1	5	43	2	2	2	3	3	12	1	2	2	1	2	3	2	13	2	2	2	2	2	6	3	1	4	37	80
ESTACIÓ 13	79	1	2	3	1	7	2	2	3	1	1	9	2	2	3	2	2	11	2	1	2	1	6	2	2	3	7	40	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	1	3	2	12	2	2	1	2	3	6	2	1	3	31	71
	80	3	3	2	3	11	2	1	1	1	0	5	2	3	2	2	1	10	1	2	3	1	7	2	2	2	6	39	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	1	3	2	13	2	2	1	2	2	5	3	2	5	34	73
	81	3	2	2	2	9	2	1	1	0	1	5	2	2	1	2	3	10	2	1	3	1	7	2	2	1	5	36	2	1	3	2	2	10	2	2	3	2	1	3	2	15	1	1	2	3	2	7	3	2	5	38	74
	82	2	2	2	3	9	2	2	3	1	1	9	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	5	3	2	2	7	37	1	1	2	2	1	7	1	2	2	2	1	1	2	11	1	1	2	2	1	5	2	2	4	28	65

	83	1	3	3	2	9	3	1	0	1	0	5	2	3	2	2	1	10	2	2	1	2	7	2	2	1	5	36	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	3	3	15	2	2	1	2	2	5	3	1	4	36	72
	84	1	2	2	2	7	2	2	3	1	1	9	3	2	2	2	1	10	3	1	2	1	7	2	2	1	5	38	1	2	2	2	2	9	1	2	2	1	2	2	3	13	3	3	3	2	3	8	2	1	3	36	74
	85	1	2	3	1	7	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	2	11	2	1	2	1	6	2	2	3	7	42	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	1	3	2	12	2	2	1	2	3	6	2	1	3	31	73
	86	2	2	2	3	9	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	5	3	2	2	7	30	1	1	2	2	1	7	1	2	2	2	1	1	2	11	2	2	2	2	1	5	2	2	4	29	59
	87	3	2	2	3	10	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	5	2	2	1	5	32	1	2	2	1	2	8	1	2	2	2	1	1	2	11	1	1	2	2	1	5	2	2	4	29	61
	88	1	3	3	2	9	3	1	0	1	0	5	2	3	2	2	1	10	2	2	1	2	7	2	2	1	5	36	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	3	3	15	2	2	1	2	2	5	3	1	4	36	72
	89	1	2	3	1	7	2	2	3	1	1	9	2	2	3	2	2	11	2	1	2	1	6	2	2	2	6	39	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	1	3	2	13	2	2	1	2	2	5	3	2	5	34	73
ESTACI ÓN 18	90	2	3	2	3	10	2	2	1	1	0	6	3	2	2	3	3	13	1	1	1	1	4	1	1	1	3	36	1	1	2	2	2	8	1	2	1	1	1	2	2	10	2	2	2	2	2	6	2	1	3	29	65
	91	3	3	3	3	12	3	3	2	0	0	8	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8	3	3	3	9	52	3	2	2	3	3	13	0	3	1	2	2	3	3	14	3	3	3	3	3	9	3	1	4	43	95
	92	2	2	3	2	9	3	1	2	1	0	7	2	2	3	3	2	12	2	3	3	2	10	2	2	1	5	43	2	2	2	3	3	12	1	2	2	1	2	3	2	13	2	2	2	2	2	6	3	1	4	37	80
	93	2	2	2	1	7	3	3	0	0	0	6	3	3	2	3	3	14	3	2	0	3	8	3	3	3	9	44	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	9	3	3	6	50	94
	94	3	3	3	3	12	3	3	0	0	0	6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	54	1	3	3	3	3	13	1	3	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	9	3	3	6	50	104
	95	3	3	3	3	12	3	3	0	0	0	6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	54	3	3	3	3	3	15	0	3	3	0	3	3	3	15	3	3	3	3	3	9	3	3	6	48	102
	96	3	3	3	2	11	3	3	2	0	0	8	2	2	2	2	2	10	3	3	0	2	8	2	2	2	6	43	2	2	2	2	2	10	1	2	2	1	3	3	3	15	2	2	2	2	2	6	2	2	4	37	80
	97	1	2	3	1	7	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	2	11	2	1	2	1	6	2	2	2	6	41	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	1	3	2	13	2	2	1	2	2	5	3	2	5	34	75
	98	3	3	3	3	12	3	3	1	0	0	7	3	3	2	3	3	14	1	3	2	2	8	2	2	2	6	47	1	1	2	2	2	8	1	1	1	1	2	2	2	10	3	3	1	2	2	5	2	1	3	29	76
	99	2	2	2	1	7	1	1	2	1	1	6	2	3	2	3	1	11	1	2	1	1	5	1	2	1	4	33	1	1	2	2	1	7	1	1	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	6	2	1	3	29	62
	100	3	2	2	2	9	2	1	1	0	1	5	2	2	1	2	3	10	2	1	3	1	7	2	2	1	5	36	2	1	3	2	2	10	2	2	3	2	1	3	2	15	1	1	2	3	2	7	3	2	5	38	74
	101	1	3	3	2	9	3	1	0	1	0	5	2	3	2	2	1	10	2	2	1	2	7	2	2	1	5	36	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	3	3	15	2	2	1	2	2	5	3	1	4	36	72
	102	2	2	2	2	8	1	1	0	1	1	4	2	2	2	3	2	11	1	1	1	1	4	1	2	1	4	31	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	2	2	10	2	2	1	2	2	5	3	1	4	26	57
ESTACI ÓN 20	103	1	3	3	3	10	3	3	3	1	0	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	56	3	3	3	3	3	15	1	3	3	1	3	3	3	17	3	3	3	3	3	9	3	1	4	48	104
	104	2	2	2	1	7	2	1	1	1	0	5	3	3	2	3	1	12	2	3	2	2	9	2	2	2	6	39	2	2	3	2	2	11	1	2	1	0	3	3	3	13	2	2	2	2	2	6	2	1	3	35	74

	105	2	3	2	1	8	2	1	2	1	0	6	3	3	2	2	3	13	2	1	2	2	7	3	2	2	7	41	2	1	3	3	3	12	2	2	3	0	2	2	2	13	2	2	2	2	2	6	2	1	3	36	77
	106	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	63	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	9	3	3	6	54	117	
	107	2	3	3	2	10	3	2	2	1	0	8	3	3	3	2	3	14	2	2	2	1	7	2	2	2	6	45	2	2	2	2	3	11	1	2	1	1	2	3	3	13	2	2	3	2	2	7	3	1	4	37	82
ESTACIÓ N 15	108	3	3	2	3	11	2	1	1	0	0	4	2	2	3	2	3	12	1	2	2	2	7	2	3	2	7	41	2	2	2	2	2	10	1	2	1	1	2	2	2	11	1	1	2	2	3	7	3	1	4	33	74
	109	2	3	2	2	9	2	2	3	1	0	8	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	6	42	1	2	2	2	2	9	1	1	2	1	2	3	2	12	1	1	2	2	1	5	3	1	4	31	73
	110	3	3	3	3	12	3	2	2	0	0	7	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	12	2	3	3	8	51	3	3	3	2	3	14	2	3	2	1	2	3	3	16	3	3	3	3	3	9	3	3	6	48	99
	111	1	2	3	2	8	2	2	3	1	1	9	2	2	3	2	2	11	2	1	2	1	6	2	2	3	7	41	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	1	3	2	12	3	3	1	2	3	6	2	1	3	32	73

Anexo 4: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TRUJILLO, 2021.	<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo? • ¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y las dimensiones del estrés 	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre el estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo. • Existe relación entre desempeño laboral y las 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo. • Determinar la relación entre desempeño 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Estrés Laboral</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Clima Organizacional</p> <p>Estructura Organizacional</p> <p>Territorio Organizacional</p> <p>Tecnología</p> <p>Influencia del Líder</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Respaldo del grupo</p> <p>FACTORES ACTITUDINALES</p> <p>Orientación de Resultados</p> <p>Disciplina</p> <p>Actitud Cooperativa</p> <p>Iniciativa</p> <p>Responsabilidad</p>	<p>Tipo:</p> <p>Aplicada</p> <p>Método</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Correlacional</p> <p>Población:</p> <p>Estuvo constituido por 203 colaboradores de una Empresa Privada con diversas estaciones de grifos en la Ciudad de Trujillo, de ambos sexos, los cuales ocupan puestos de vendedor de minimercado y de playa.</p>

	<p>laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo?</p>	<p>dimensiones de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.</p>	<p>laboral y las dimensiones de estrés laboral en los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Trujillo.</p>		<p>FACTORES OPERATIVOS</p> <p>Conocimiento del Trabajo</p> <p>Calidad</p> <p>Exactitud</p> <p>Trabajo en Equipo</p> <p>Liderazgo</p>	<p>Muestra:</p> <p>Debido a que la empresa, autorizó realizar el estudio de la presente investigación solo en estaciones designadas, se decidió emplear un muestreo no probabilístico; ya que, la muestra no fue seleccionada por procedimientos al azar (Sánchez et al.,2018), además, se utilizó la técnica por conveniencia, dado que, solo se tuvo acceso a un grupo de colaboradores (Hernández et al., 2014). Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 111 colaboradores, de ambos sexos, que ocupan los puestos de vendedor de minimercado y de playa, que pertenecen a</p>
--	--	--	--	--	---	---

						<p>10 estaciones de los grifos de una Empresa Privada de la Ciudad de Trujillo.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>a) Técnica Psicométrica b) Escala de Estrés Laboral OIT-OMS (Adaptada) c) Escala de Desempeño Laboral (Adaptada)</p> <p>Métodos de análisis de investigación</p> <p>Para la presente investigación se recabó información mediante dos instrumentos psicométricos que midieron las variables de estudio, los cuales fueron trasladados al programa Microsoft Office Excel; dichos</p>
--	--	--	--	--	--	---

						<p>datos, fueron procesados y tabulados mediante el software estadístico R Studio v.1.4.1106 (Ruiz y Puga, 2016).</p> <p>El proceso de análisis de datos fue ejecutado mediante la estadística inferencial, donde se realizó el análisis de normalidad por medio de la prueba de W de Shapiro – Wilk, para determinar el tipo de estadística a utilizar, ya que es la prueba de normalidad más potente, donde se comprobó que ambas variables no se ajustaban a una distribución normal (Mohd y Bee, 2011), optando así, por el uso de la prueba de Rho de Spearman para efectos</p>
--	--	--	--	--	--	--

						de la correlación, con el fin de ahondar en la significancia estadística para aprobar o rechazar las hipótesis de nuestra investigación.
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 5:

Análisis de normalidad de estrés y desempeño laboral

<i>Mediciones</i>	W	Sig.	G_1	G_2
Factor Actitudinal	.97	.01	.40	.76
Factor Operario	.97	.01	.56	.10
Desempeño	.96	.00	.52	.65
Clima	.98	.15	-.23	.44
Estructura	.97	.01	-.62	.84
Territorio	.98	.04	-.09	.64
Tecnología	.97	.01	-.50	.78
Influencia del líder	.95	.00	-.51	-.61
Falta de cohesión	.98	.05	-.01	-.22
Respaldo de grupo	.98	.06	-.32	.41
Estrés laboral	.93	.00	-.89	1.81

Nota: W = coeficiente de Shapiro - Wilk; G_1 = asimetría; G_2 = curtosis.

** $p < .01$

* $p < .05$

Anexo 6:

Análisis descriptivo de estrés y desempeño laboral

<i>Mediciones</i>	α_o	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>Me</i>	<i>Mín</i>	<i>Máx</i>	<i>G₁</i>	<i>G₂</i>
Factor Actitudinal	.87	41.58	6.76	41	23	63	.40	.76
Factor Operario	.91	36.15	6.50	35	22	54	.56	.10
Desempeño	.94	77.73	12.64	76	45	117	.52	.65
Clima	.68	16.96	4.37	17	4	27	-.23	.44
Estructura	.53	17.50	3.72	18	4	25	-.62	.84
Territorio	.60	11.98	3.19	12	3	21	-.09	.64
Tecnología	.32	12.28	2.73	13	3	19	-.50	.78
Influencia del líder	.86	17.86	5.55	19	4	27	-.51	-.61
Falta de cohesión	.73	16.91	4.20	16	5	26	-.01	-.22
Respaldo de grupo	.69	13.01	3.47	13	3	21	-.32	.41
Estrés laboral	.92	106.51	21.5	110	30	155	-.89	1.81

Nota: α_o representa el coeficiente alfa ordinal por correlaciones policóricas; M, DE y ME la media y desviación estándar respectivamente; Mín y Máx a las puntuaciones mínimas y máximas de las subdimensiones; G₁ y G₂ son medidas de distribución, asimetría y curtosis respectivamente.

Anexo 7:

Correlación de las variables Estrés laboral, Desempeño laboral y sus dimensiones

Mediciones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 Factor Actitudinal										
2 Factor Operario	.71** [.58, .79]									
3 Desempeño	.92** [.87, .94]	.91** [.86, .94]								
4 Clima	-.12 [-.30, .07]	-.14 [-.32, .04]	-.16 [-.33, .03]							
5 Estructura	-.13 [-.31, .05]	-.12 [-.30, .06]	-.16 [-.34, .02]	.56** [.40, .68]						
6 Territorio	-.01 [-.20, .17]	-.03 [-.22, .15]	-.06 [-.25, .12]	.44** [.26, .58]	.59** [.44, .70]					
7 Tecnología	-.02 [-.21, .16]	-.12 [-.30, .06]	-.09 [-.28, .09]	.37* [.18, .52]	.37** [.19, .52]	.31** [.13, .47]				
8 Influencia del líder	-.21* [-.38, .00]	-.18 [-.36, .00]	-.24* [-.41, 0.0]	.56** [.40, .68]	.59** [.43, .70]	.57** [.41, .69]	.41** [.23, .55]			
9 Falta de cohesión	-.18* [-.35, .01]	-.12 [-.30, .07]	-.16 [-.34, .02]	.52** [.36, .65]	.20* [.00, .37]	.24* [.05, .40]	.18 [-.01, .35]	.42** [.24, .56]		
10 Respaldo de grupo	-.11 [-.29, .07]	-.11 [-.29, .07]	-.14 [-.32, .04]	.48** [.31, .61]	.43** [.25, .57]	.45** [.28, .59]	.40** [.22, .55]	.56** [.40, .68]	.47** [.30, .61]	
11 Estrés laboral	-.13 [-.31, .05]	-.12 [-.30, .06]	-.17 [-.35, .01]	.76** [.65, .83]	.69** [.56, .78]	.62** [.47, .73]	.51** [.34, .64]	.86** [.78, .90]	.60** [.45, .71]	.72** [.60, .80]

Nota. Los valores entre corchetes indican el intervalo de confianza del 95% para cada correlación. El intervalo de confianza es un rango plausible de correlaciones poblacionales que podrían haber causado la correlación de la muestra. * indica $p < .05$. ** indica $p < .01$.

Anexo 8:

Grafico 1

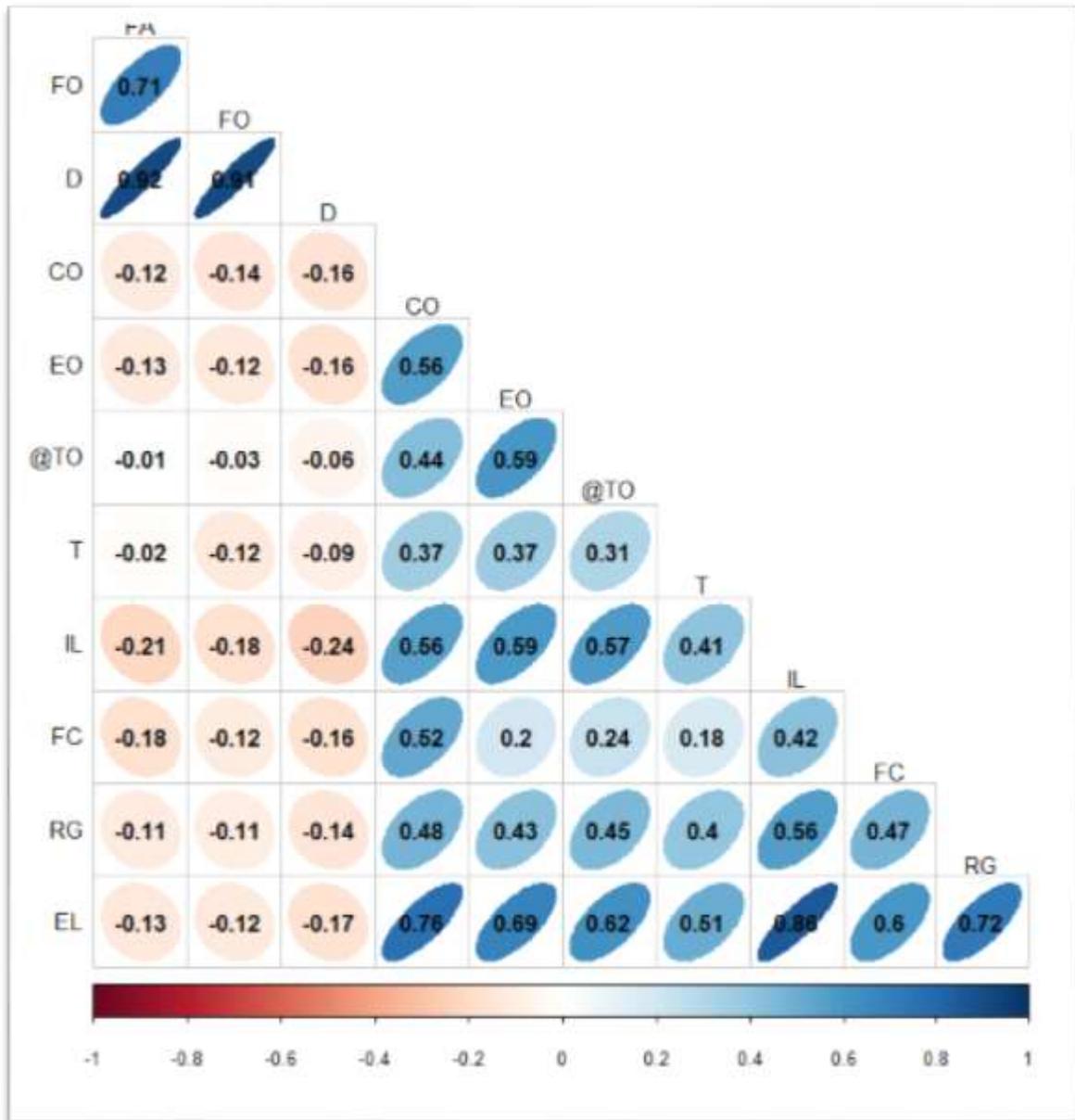


Gráfico 1

Análisis de correlación por medio del coeficiente de rangos de Rho de Spearman entre las dimensiones de desempeño y estrés laboral (n=111)

Anexo 9: Consentimiento informado

Formato para obtener Consentimiento Informado y Conducir una evaluación

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA EVALUACIÓN

Yo,.....
....., voluntariamente acepto actuar como participante en una evaluación conducido por.....

He recibido una explicación clara y completa sobre el carácter general y los propósitos de la evaluación y de las razones específicas por las que se me examina. También he sido informado de los tipos de pruebas y demás procedimientos que se aplicarán, así como de la manera en que se utilizarán los resultados.

Me doy cuenta de que, quizá no le sea posible al examinador aclararme todos los aspectos de la evaluación mientras éste no haya terminado. También entiendo que puedo poner fin a mi participación de la misma, en cualquier momento y sin represalias. Además comprendo que se me informará de los resultados y que estos no serán entregados a nadie más, sin mi autorización. En este momento, solicito que se envíe una copia de los resultados de este examen a:

Correo electrónico:.....

Firma del examinado

Nombre del examinado en letra mayúscula

Fecha

Firma del examinador