

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de Empresas

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DE DISTRIBUCIONES DON TEO SAC**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PRESENTADA POR:

Elias Isaac Rafael Infante

Bigvai David Salcedo Pérez

Asesor:

Wilman Manuel Ruiz Hurtado

Cajamarca – Perú

Diciembre - 2020

COPYRIGHT © 2020 by
BIGVAI DAVID SALCEDO PÉREZ
ELÍAS RAFAEL INFANTE
Todos los derechos reservados

RESUMEN

La presente investigación es de tipo básica, con diseño descriptivo-correlacional y de corte transversal; siendo el objetivo principal determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de Distribuciones Don Teo S.A.C. en el año 2019; la hipótesis que se plantea es que el estrés laboral se relaciona negativamente en el desempeño de los colaboradores; se tiene una población muestral de 54 colaboradores; además, se aplicó un cuestionario el cual consta de preguntas relacionadas al estrés laboral (validada por la OIT y el OMS) y preguntas sobre desempeño (validada por el MINSA-Perú), basado en la escala de Likert, dichos instrumentos fueron convalidados por el Alfa de Conbrach para obtener el resultado que se espera según la hipótesis y objetivos planteados.

Los resultados han indicado que el nivel de estrés en los colaboradores de Distribuciones Don Teo SAC es regular; mientras que su nivel de desempeño es óptimo (Alto).

Palabras claves: estrés laboral, desempeño, impacto.

ABSTRACT

The present investigation is of a basic type, with a descriptive-correlational and cross-sectional design; the main objective being to determine the relationship between job stress and employee performance Distribuciones Don Teo S.A.C. in the year 2019; the hypothesis that arises is that work stress is negatively related to the performance of employees; there is a sample population of 54 collaborators; In addition, a questionnaire was applied which consists of questions related to work stress (validated by the ILO and WHO) and questions on performance (validated by MINSA-Peru), based on the Likert scale, these instruments were validated by the Conbrach's alpha to obtain the expected result according to the hypothesis and objectives.

The results have indicated that the level of stress in the employees of Distribuciones Don Teo SAC is regular; while its performance level is optimal (High).

Keywords: job stress, performance, impact.

INDICE

	Pág.
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INDICE	3
Lista de tablas.....	5
Lista de Figuras.....	6
CAPÍTULO I:.....	7
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	7
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	7
1.2 Definición del problema de investigación.....	9
1.3 Justificación de la investigación:.....	10
1.4 Objetivos de la investigación	10
CAPÍTULO II:	11
MARCO TEÓRICO	11
2. Fundamentos teóricos de la investigación	11
2.1 Antecedentes teóricos	11
2.2 Bases Teóricas.....	15
2.3 Definición de términos básicos:.....	23
2.4 Hipótesis de la investigación.....	24
2.5 Operacionalización de las Variables.....	25
CAPÍTULO III.....	26
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.1 Tipo de Investigación	26
3.2 Unidad de análisis, universo y muestra	26
3.3 Métodos de investigación:.....	27
3.4 Técnica de investigación	27
3.5 Instrumentos:.....	27
3.6 Técnicas de análisis de datos (estadísticas):	28
CAPITULO IV	31
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31

4.1 Análisis e interpretación de resultados.....	31
CAPITULO V.....	36
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	36
5.1 Conclusiones:	36
5.2 Recomendaciones:	36
LISTA DE REFERENCIAS	38
ANEXOS	41

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	25
Operacionalización De Las Variables.....	25
Tabla 2	28
Valoración Del Coeficiente Del Alfa De Cronbach (A) (Landis Y Koch, 1977) .	28
Tabla 3	29
Alfa De Cronbach De Estrés Laboral.....	29
Tabla 4	29
Alfa De Cronbach Desempeño Laboral	29
Tabla 5	30
Ponderación De Estrés Laboral	30
Tabla 6	30
Ponderación De Desempeño Laboral.....	30
Tabla 7	31
Grado De Estrés Laboral	31
Tabla 8	32
Desempeño Laboral	32
Tabla 9	33
Correlación entre el estrés y el desempeño laboral.....	33
Tabla 10	33
Coeficiente de Determinación entre el estrés y el desempeño laboral.....	33
Tabla 11	33
Análisis de datos descriptivos	33

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Relación entre desempeño y estrés en U invertida. La parte oculta de la organización: Relación entre Desempeño y Estrés basada en la teoría de Sullivan y Baghat (1992).....	20
Figura 2. Relación entre desempeño y estrés - relación lineal positiva. La parte oculta de la organización: Relación entre Desempeño y Estrés basada en la teoría de Sullivan y Baghat (1992).....	21
Figura 3. Relación entre desempeño y estrés en la relacional lineal negativa. La parte oculta de la organización: Relación entre Desempeño y Estrés basada en la teoría de Sullivan y Baghat (1992).	22
Figura 4. Relación entre desempeño y estrés en línea constante. La parte oculta de la organización: Relación entre Desempeño y Estrés basada en la teoría de Sullivan y Baghat (1992).	22
Figura 5. Fórmula de aplicación del coeficiente del Alfa de Cronbach. Trabajos de Hoyt (1941) y de Guttman (1945).	28
Figura 6. Grado de estrés laboral	31
Figura 7: Desempeño Laboral.....	32
Figura 8. Estructura vs Productividad.....	34

CAPÍTULO I:

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, el estrés laboral es uno de los factores de gran impacto en las personas, que afectan primordialmente en el desempeño de los trabajadores de todas las empresas de todo el mundo y por ende en los resultados de las mismas.

El estrés laboral es un problema social, por factores vinculados a la actividad laboral, de ello podemos denotar que el estrés es una respuesta del cuerpo frente a factores estresores como bioagentes, cambios medioambientales, estímulos externos (ruidos, olores, etc.), relaciones laborales, exigencias de trabajo que no corresponden o van más allá de las capacidades, horarios de trabajo extensos, entre otros, esto contribuye a que el lugar de trabajo no sea el más adecuado.

El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". También, para la Organización Internacional de Trabajo (2016), el estrés es "la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias".

Las áreas con las que cuentan las empresas están dirigidas por el recurso humano, que es un factor clave para el desarrollo de las empresas

y su administración, es decir, que ellos tienen la capacidad de manejar los recursos económicos, tecnológicos y materiales. Para ello, el recurso humano debe estar capacitado para el trabajo en equipo, logro de sus metas, manejo equipos informáticos, entre otros.

La gran parte de empresas en Perú, tienden a reducir costos en capacitación constante e incentivos a los recursos humanos, provocando un declive en sus funciones o tienden a aumentar más tiempo en el cumplimiento de sus tareas; otro factor de incidencia en las empresas es de generar horarios extensos (sobreexplotación laboral), pero sin reconocimiento de las horas extras y teniendo la misma remuneración, trayendo como consecuencia problemas fisiológicos y psicológicos, que se derivan en estrés laboral.

En Distribuciones Don Teo SAC, según nuestra investigación hemos encontrado que existe estrés laboral en cada uno de los colaboradores en el área administrativa (contabilidad, facturación, control de cuentas), área de ventas y finalmente el área operativa (almacén y transporte), según nuestro análisis previo hemos encontrado que el estrés se debe a que los horarios que disponen no son flexibles, las metas de ventas son cada vez más altas, en el área de facturación existe una extensa carga laboral por el ingreso de pedidos manualmente; y la par en transcurso del ingreso de pedidos deben generar los informes y consolidados de ventas, generación de facturas, entre otros; el área de almacén no cuenta con un seguimiento de stock en tiempo real, además el personal de reparto no está capacitados igual como sucede en las diversas

áreas; además de tener equipos tecnológicos deficientes por la depreciación que sufren al transcurso de los años, por ende los resultados que se pueden dar son los que provocados por algunos de los problemas descritos anteriormente generando el estrés.

Por otro lado, Sum (2014) menciona que “el desempeño laboral es un factor primordial en el rendimiento de sus actividades para poder llegar a lograr los objetivos”.

La presente investigación busca determinar cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores de las diversas áreas de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C y su relación en el desempeño laboral.

1.2 Definición del problema de investigación

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Distribuciones Don Teo SAC en el año 2019?

1.2.2 Problemas específicos:

- ¿Cuál es el estrés laboral en los colaboradores de las diversas áreas de Distribuciones Don Teo en el año 2019?
- ¿Cuál es el desempeño de los colaboradores en las diversas áreas de Distribuciones Don Teo en el año 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de Distribuciones Don Teo en el año 2019?

1.3 Justificación de la investigación:

Los resultados de la investigación ayudarán a la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. a conocer el grado de estrés que tienen los colaboradores en cada una de sus áreas y cómo se relaciona con el desempeño de sus funciones, con la finalidad de que la gerencia tome mejores decisiones que ayuden a solucionar estos problemas.

Igualmente contribuirá a que las distribuidoras de la región Cajamarca, tengan acceso a esta información y así tomar decisiones más acertadas, como también ayudará como antecedente a otros tesis, estudiantes y profesionales.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de Distribuciones Don Teo S.A.C. en el año 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar el grado de estrés laboral en los colaboradores de las diversas áreas de Distribuciones Don Teo en el año 2019.
- Determinar el grado de desempeño en los colaboradores de las diversas áreas de Distribuciones Don Teo en el año 2019.
- Relacionar el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de las diversas áreas de Distribuciones Don Teo en el año 2019.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. Fundamentos teóricos de la investigación

2.1 Antecedentes teóricos

Álvarez (2015) en su tesis titulado “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo público universitario”, presentado en la Universidad de Carabobo, Venezuela. Metodológicamente estuvo basada en una investigación de tipo correlacional, de campo, no experimental; el objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un núcleo universitario público venezolano; la población fue de 64 trabajadores administrativos y una muestra de 41 trabajadores. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo.

González (2014), en su tesis “Estrés y Desempeño Laboral (Estudio Realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)”, presentado en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. La investigación es de tipo descriptiva, correlacional; siendo su objetivo, establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. La población fue de 100 trabajadores y la muestra fue de 50 trabajadores. Los resultados mostraron la relación del estrés con el

desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., concluyendo que la investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma.

Herrera (2012), en su tesis “Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas”, presentado en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. El trabajo de investigación fue de tipo descriptiva; cuyo objetivo fue determinar la influencia que tiene el estrés en el desempeño del trabajador, según su edad, en el área de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. La población muestral fue de 34 trabajadores. Los resultados demostraron que no existe relación entre el estrés y el desempeño, como tampoco hay relación de estas dos variables con la edad, por lo que se concluyó que pueden existir otros factores que se relacionen directamente con el desempeño laboral.

De La Cruz (2018), en su tesis “Estrés Laboral y Desempeño Profesional Servicio de Emergencia Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes, Carhuaz, 2016”, presentado en la Universidad de San Martín de Porres, Perú. El estudio de investigación fue cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico de asociación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud; la población estuvo constituida por 120 trabajadores y con una muestra de 92 trabajadores, en los resultados se

encontraron que la mayoría de trabajadores de salud presentó un alto nivel de estrés laboral (47,9%) y un regular desempeño profesional (42,4%), concluyendo que el estrés laboral en los trabajadores de salud, tiene una relación estadísticamente significativa con su desempeño profesional.

Choquejahuá (2017), en su tesis “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016”. El estudio de investigación fue correlacional, cuyo diseño es no experimental, de tipo transeccional, cuyo objetivo de la investigación fue determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA, Puno; la población fue de 1050 trabajadores administrativos, con una muestra de 67 trabajadores, los resultados de la investigación nos indican que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores del área de mantenimiento; concluyendo que un 50% el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento.

Puma (2017), en su tesis “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.” Presentado en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. El estudio realizado fue dado con una investigación básica con enfoque cuantitativo; cuyo objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores; la población estaba constituido por 138 trabajadores, con una muestra de 108 trabajadores, los resultados mostraron la relación inversa que hay entre el estrés y el desempeño laboral de acuerdo a la evidencia

estadística 42.6% de los encuestados tiene un bajo estrés y alto desempeño, concluyendo que los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, a mayor estrés tienen menor desempeño.

Ramón (2018), en su tesis “Estrés ocupacional y Satisfacción laboral en docentes de educación secundaria en Cajamarca – 2018 (UGEL San Marcos)”, presentado en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. El estudio fue descriptivo correlacional, y de diseño no experimental, transversal; cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de estrés ocupacional y la satisfacción laboral de los docentes de educación secundaria de San Marcos – Cajamarca; la población fue de 420 docentes, con una muestra de 110 docentes; el resultado de la investigación muestra que se tiene correlaciones inversas y significativas en la mayoría de dimensiones de estrés y satisfacción laboral; concluyendo que a mayor estrés menor satisfacción laboral entonces se tiene una correlación inversamente proporcional.

Iparraguirre, Yupanqui (2016), en su tesis “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Jc Transerv, Cajamarca 2016. La investigación fue de tipo descriptivo - correlacional, de campo, no experimental – transversal; cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral de los colaboradores; con una población muestral de 22 colaboradores; donde los resultados mostraron que el 50% de los colaboradores nunca presentan estrés laboral de los cuales el 27.3% de los colaboradores casi nunca afecta

en su desempeño laboral, así concluyendo que existe una fuerte relación lineal positiva entre estrés laboral y desempeño laboral.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Estrés Laboral

Mikhail (1981) define al estrés como “un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello”.

Por otra parte, Matteson e Ivancevich (1987), definen el estrés como “una respuesta adaptativa, modulada por diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que sitúe demandas especiales sobre una persona” (p. 10).

Para la OIT (2016), el estrés es “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (p. 2).

Finalmente, Salazar (2019), “el mayor uso de tecnologías genera desequilibrio entre la vida laboral y la vida personal con ocasión de la permanente percepción de estar disponible en todo momento para el trabajo y causar adicción a la tecnología y sobrecarga del trabajo ...”.

2.2.1.1 Causas:

Conde (2009), dice que “se tiende a creer que el estrés es consecuencia de situaciones externas a la persona, pero en realidad se

trata de un proceso en el que interaccionan las circunstancias del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas”.

Además, Leka, Griffiths y Cox (2004), mencionan que algunas de las causas muy notorias dentro de una empresa son “la mala organización del trabajo, es decir, el modo en que definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral”. (p. 5)

Perspectivas (2007), “El estrés laboral como síntoma de una empresa”. (pág. 57 – 59), mencionan que existen dos tipos de causas estresores:

- a) **Estresores psicosociales:** Son situaciones personales y específicas que causan estrés a una persona por el significado que tienen para ellas. Por ejemplo: problemas de pareja, discusiones con los compañeros de trabajo o con el jefe.
- b) **Estresores biogénicos:** Son situaciones que generalmente producen o disparan la respuesta de estrés por su sola presencia. Por ejemplo: dolor, calor, frío extremo, ruidos intensos, olor de cigarro.

2.2.1.2 Factores psicosociales en el trabajo:

(Perspectivas, 2007), indica que tienen que ver con las percepciones, experiencias y expectativas del trabajador con respecto a su desarrollo personal y relaciones humanas. A continuación, los principales factores psicosociales que condicionan el estrés laboral:

a) En el desempeño Profesional:

- Trabajo con alto grado de dificultad y demanda de atención.
- Creatividad e iniciativa restringidas.
- Actividades de gran responsabilidad.

b) Administración:

- Liderazgo inadecuado.
- Mala utilización de las habilidades del trabajador.
- Inadecuada delegación de responsabilidades.
- Falta de oportunidades de capacitación.

c) Organización y funciones:

- Conflicto de autoridad.
- Planificación deficiente.
- Funciones mal definidas.

d) Actividades:

- Cargas de trabajo excesivas.
- Actividades laborales múltiples.
- Poca satisfacción laboral.

e) Clima de trabajo:

- Condiciones físicas inadecuadas.
- Exposición a riesgo físico constante.
- Ambiente laboral conflictivo.
- Jornadas de trabajo excesivas.

2.2.1.3 Consecuencias:

(Perspectivas, 2007), indican que el estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:

- a) Consecuencias a nivel fisiológico: aumento de la tensión arterial, aumento de la tensión muscular, aumento del colesterol, enfermedades de la piel y caída de pelo.
- b) Consecuencias a nivel cognitivo: sensación de preocupación, bajo nivel de concentración y mal humor.
- c) Consecuencias a nivel psicomotor: hablar rápido, temblores, tartamudeo, risas nerviosas, bostezos excesivos e insomnio.

2.2.2 Desempeño del trabajador:

Según Chiavenato (2009), se define el desempeño laboral como “el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a objetivos deseados” (p. 359).

Además, Mora (2007), establece que “el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”.

2.2.2.1 Teoría de la Relación entre desempeño y estrés.

Sullivan y Bhagat (1992), mencionan que existen 4 teorías para explicar la relación entre el desempeño y el estrés.

2.2.2.1.1 La primera teoría

Es la más antigua y está basada en una variación de la ley de Yerkes-Dobson (1908). Esta teoría sugiere una relación en forma de “U” invertida entre el estrés y el desempeño.

- A niveles bajos de estrés, los individuos no se activan lo suficiente para obtener un alto rendimiento.
- Del mismo modo, a altos niveles de estrés, las personas gastan su energía para hacer frente al estrés en lugar de dirigir los esfuerzos hacia la mejora del rendimiento.
- Por lo tanto, el rendimiento es alto cuando hay una cantidad moderada de estrés. En condiciones de estrés moderado, las personas no solo se activan para cumplir, sino que además dedican energía sustancial para mejorar el desempeño en lugar de lidiar con el estrés.

Este modelo de “U” invertida es difícil de refutar, porque cualquier relación encontrada en un estudio puede ajustarse de alguna manera a la curva (Beehr, 1985).

Adicionalmente, mucha de la investigación que apoya esta teoría está basada en estudios de laboratorio o estudios que involucran arreglos únicos de trabajo tales como emprendedores de pequeños negocios (Jamal, 1985).

Por lo tanto, es el atractivo intuitivo de este modelo, más que una fuerte evidencia empírica, lo que lo ha hecho la más popular explicación de la relación entre desempeño y estrés.

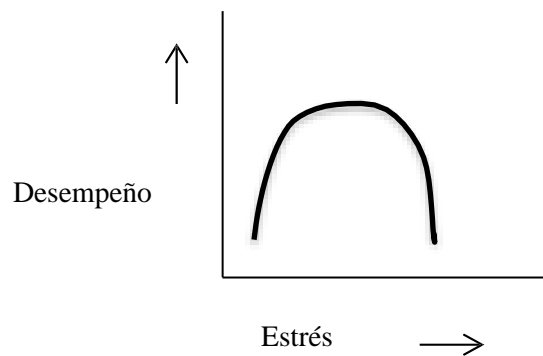


Figura 1. Relación entre desempeño y estrés en U invertida. La parte oculta de la organización: Relación entre Desempeño y Estrés basada en la teoría de Sullivan y Baghat (1992).

2.2.2.1.2 La segunda teoría

Sugiere que el desempeño y el estrés tienen una relación lineal positiva.

- A bajos niveles de estrés, los individuos no enfrentan ningún reto y por lo tanto es poco probable que mejore su desempeño.
- A niveles moderados de estrés, los individuos experimentan algo de reto y es probable que un desempeño promedio ocurra.
- En contraste, los altos niveles de estrés resultan tanto en un reto óptimo como en un desempeño óptimo.

Esta teoría sufre de algunas fallas conceptuales, especialmente falla para considerar los aspectos disfuncionales del estrés y las diferencias individuales. Por ejemplo, aunque los individuos con alta necesidad de logro pueden desempeñarse bien en situaciones de reto, la tarea debe ser también percibida como alcanzable. Es poco probable que los individuos con baja necesidad de logro se desempeñen bien en condiciones de reto y de alto estrés.

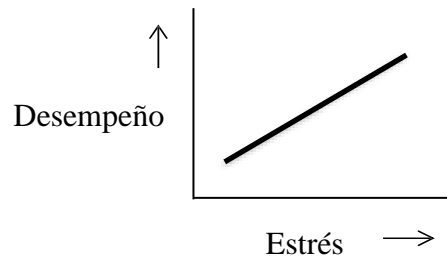


Figura 2. Relación entre desempeño y estrés - relación lineal positiva. La parte oculta de la organización: Relación entre Desempeño y Estrés basada en la teoría de Sullivan y Baghat (1992).

2.2.2.1.3 La tercera teoría

Sugiere que el desempeño y el estrés tienen una relación lineal negativa. Se ve al estrés como disfuncional tanto para los individuos como para las organizaciones. Los individuos que se enfrentan con el estrés pasan tiempo enfrentando o involucrándose en actividades indeseables tales como el sabotaje o la pérdida de tiempo. Uno de los problemas con esta hipótesis es que falla para examinar los resultados positivos posibles del estrés. El experimentar estrés puede preparar a los

individuos para eventos importantes y tomar acciones apropiadas.

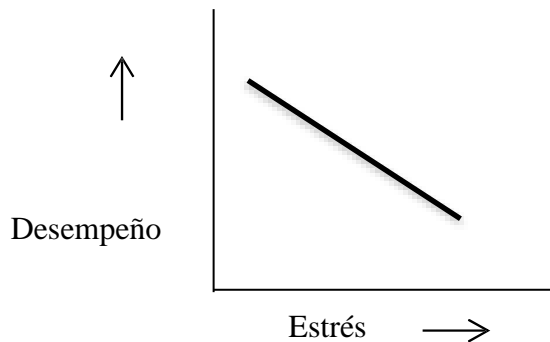


Figura 3. Relación entre desempeño y estrés en la relacional lineal negativa. La parte oculta de la organización: Relación entre Desempeño y Estrés basada en la teoría de Sullivan y Baghat (1992).

2.2.2.1.4 La cuarta teoría

Sugiere que no existe relación entre el desempeño y el estrés. Esta corriente está basada en la idea del contrato psicológico. Se ve a los individuos como seres racionales que están preocupados por su desempeño porque se les paga por desempeñarse bien. De acuerdo a esta corriente, los individuos ignoran los agentes estresantes y no les permiten afectar su productividad.

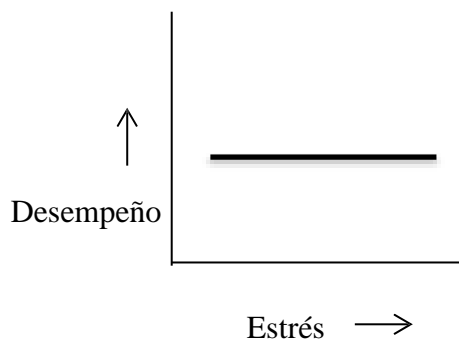


Figura 4. Relación entre desempeño y estrés en línea constante. La parte oculta de la organización: Relación entre Desempeño y Estrés basada en la teoría de Sullivan y Baghat (1992).

2.3 Definición de términos básicos:

Estrés laboral

Mikhail (1981) define al estrés como “un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello”

Desempeño laboral

Según Chiavenato (2009), se define el desempeño laboral como “el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a objetivos deseados” (p. 359).

Psicosocial

Allport (1935) lo define como “Intento de comprender y explicar cómo el pensamiento, el sentimiento y la conducta de las personas individuales resultan influidos por la presencia real, imaginada o implícita de otras personas”. (Franzoi, 2000. p. 6. citado en Morales y Maya, p. 6).

Estresores biogénicos

Para Perspectivas (2007) “son situaciones que generalmente producen o disparan la respuesta de estrés por su sola presencia”. Por ejemplo: dolor, calor, frío extremo, ruidos intensos, olor de cigarro.

2.4 Hipótesis de la investigación

Existe una relación lineal negativa entre el Estrés laboral y el Desempeño de los colaboradores de Distribuciones Don Teo SAC en el año 2019.

2.5 Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Operacionalización De Las Variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
Estrés laboral	Es un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello (Mikhail, 1981).	Estructura	Clima Organizacional	1,2,3,4	Cuestionario
			Estructura Organizacional	5,6,7,8	
			Territorio Organizacional	9,10,11	
			Tecnología	12,13,14	
		Cooperación	Influencia del Líder	15,16,17,18	
			Falta de Cohesión	19,20,21,22	
Desempeño de los colaboradores	Es el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a objetivos deseados (Chiavenato, 2009).	Productividad	Calidad del trabajo	1,2,3,4,5,6,7,8	Cuestionario
			Logro de Metas	21,22,23,24,25,26,27	
		Relaciones	Iniciativa	9,10,11,12,13,14	
			Relaciones Humanas	15,16,17,18,19,20	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

Para el desarrollo de la tesis de investigación se ha utilizado la investigación de tipo básica, con diseño descriptivo-correlacional y de corte transversal debido a que abarca un determinado lapsus de tiempo.

Es de tipo básica porque busca generar nuevo conocimiento, mejorarlo o extenderlo.

Tiene un diseño descriptivo, porque se hará una descripción del estrés y su impacto en el desempeño laboral a través de la recolección de datos de fuentes primarias. Como indica Risquez y Col (2002), la investigación descriptiva “tiene una mayor profundidad, dado que va más allá de la exploración, porque con esta se busca medir las variables que intervienen en el estudio, de acuerdo con sus características, actitudes, y del comportamiento de las unidades investigadas...” (p. 39).

Es correlacional; porque se va determinar la relación del estrés y su impacto en el desempeño laboral.

Y el diseño de la investigación es transversal porque las variables de información se describen, analizan y relacionan en un determinado momento, y en un solo tiempo.

3.2 Unidad de análisis, universo y muestra

La unidad de análisis que se muestra en esta investigación se llevó a cabo en Distribuciones Don Teo S.A.C, con una población muestral de

54 personas de las cuales se distribuyen en 3 áreas: administrativa, logística y ventas.

3.3 Métodos de investigación:

El método de investigación es hipotético - deductivo porque según Carbajal “se entiende como la demostración o derivación certera de la afirmación o consecuencia de una o de varias afirmaciones o premisas sobre la base de las leyes de la Lógica”.

3.4 Técnica de investigación

La Encuesta: Según Naresh K (2004) menciona que “las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener informaciones específicas” (p. 115).

En la investigación tenemos como variables al estrés y desempeño laboral, en las cuales dichas encuestas están validadas por OIT – OMS, y el MINSA(Perú), respectivamente (Anexos, págs. 29-34). Además, se utilizó la ponderación de la escala de Likert.

3.5 Instrumentos:

El instrumento de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación es el cuestionario de preguntas en ambas variables, las cuales busca recopilar información de forma confidencial por parte de los colaboradores de Distribuciones Don Teo S.A.C.

3.6 Técnicas de análisis de datos (estadísticas):

Para el análisis de datos de confiabilidad se utilizará el Alfa de Cronbach para las dos variables (estrés laboral y desempeño).

A continuación, se presenta el cálculo del coeficiente del Alfa de Cronbach: Para saber si el instrumento de medición es confiable y válido se realizará el cálculo de la confiabilidad por el método de Coeficiente alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Figura 5. Fórmula de aplicación del coeficiente del Alfa de Cronbach. Trabajos de Hoyt (1941) y de Guttman (1945).

Dónde:

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 2

Valoración Del Coeficiente Del Alfa De Cronbach (A) (Landis Y Koch, 1977)

Valoración del Índice del Alfa de Cronbach (α)	
Valor del (α)	Grado de acuerdo
De 0.10 a 0.20	Muy baja
De 0.21 a 0.40	Baja
De 0.41 a 0.60	Moderado
De 0.61 a 0.80	Alta
De 0.81 a 1.00	Muy alta

Cabe mencionar que el software de aplicación es Excel, el cual ayuda al ordenamiento, codificación de datos, tabulación, tablas estadística, gráficos; y finalmente llegar al análisis e interpretación de estos datos.

Confiabilidad del instrumento

Para probar la confiabilidad del instrumento de obtención de datos se utilizó la prueba Alfa de Cronbach para el estrés laboral obteniendo como resultado un Alfa de Cronbach de 0.82 indicando la confiabilidad del instrumento utilizado. Para la variable desempeño laboral de los colaboradores, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.77 validando la confiabilidad del instrumento.

Tabla 3
Alfa De Cronbach De Estrés Laboral

Estadística de fiabilidad de Cronbach: Estrés laboral	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.659	25

Tabla 4
Alfa De Cronbach Desempeño Laboral

Estadística de fiabilidad de Cronbach: Desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.708	27

Valoración de la Escala de Likert

Para determinar el factor de ponderación en las encuestas y en los resultados se utilizó la escala de Likert, las cuales están descritas en la tabla N° 4 y Tabla N° 5.

Tabla 5
Ponderación De Estrés Laboral

Estrés Laboral			
N.º de preguntas	Puntaje	Ponderación Encuesta	Ponderación Resultado
25	5	Nunca	Muy Bajo
	4	Casi Nunca	Bajo
	3	a veces	Regular
	2	casi siempre	Alto
	1	siempre	Muy Alto

Tabla 6
Ponderación De Desempeño Laboral

Desempeño Laboral			
N.º de preguntas	Puntaje	Ponderación Encuesta	Ponderación Resultado
27	5	Siempre	Muy Alto
	4	Casi Siempre	Alto
	3	A Veces	Regular
	2	Casi Nunca	Bajo
	1	Nunca	Muy Bajo

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación de resultados

Tabla 7
Grado De Estrés Laboral

Estrés Laboral				
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Alto	13	24%	24%
	Regular	23	43%	43%
	Bajo	18	33%	33%
	Total	54	100%	100,0

Tabla 7. Grado de estrés laboral
Elaborado por los autores

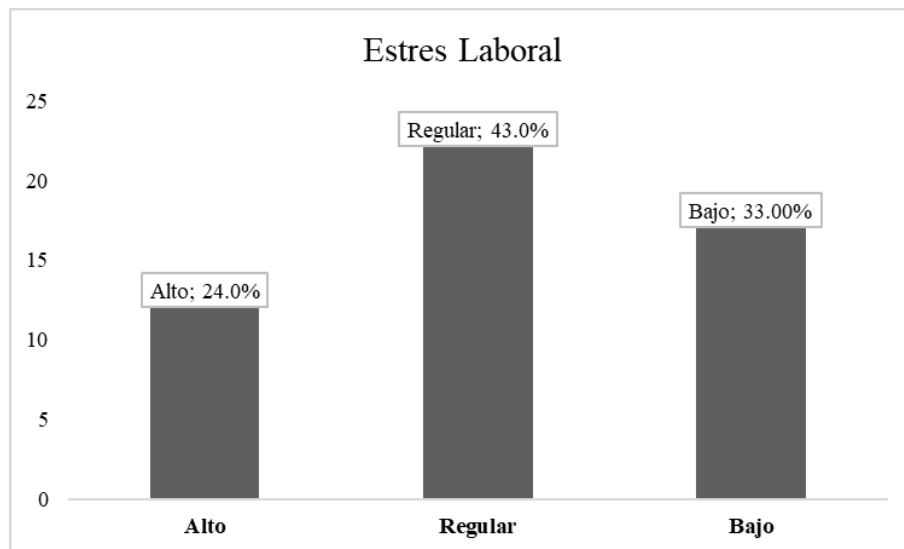


Figura 6. Grado de estrés laboral
Elaborado por los autores

La Tabla 7, muestra el grado de estrés laboral en Distribuciones Don Teo SAC; donde el 43% de sus colaboradores sufren de estrés moderado (regular), mientras que 24% de los colaboradores sufre de un estrés crítico o peligroso y restantes de colaboradores que sería el 33% sufre un estrés bajo; la cual la figura cumple con nuestro primer objetivo que es determinar el grado de estrés laboral.

Tabla 8
Desempeño Laboral

Desempeño Laboral				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Alto	45	84%	84%
	Regular	6	11%	11%
	Bajo	3	5%	5%
	Total	54	100%	100%

Tabla 8. Grado de estrés laboral
Elaborado por los autores

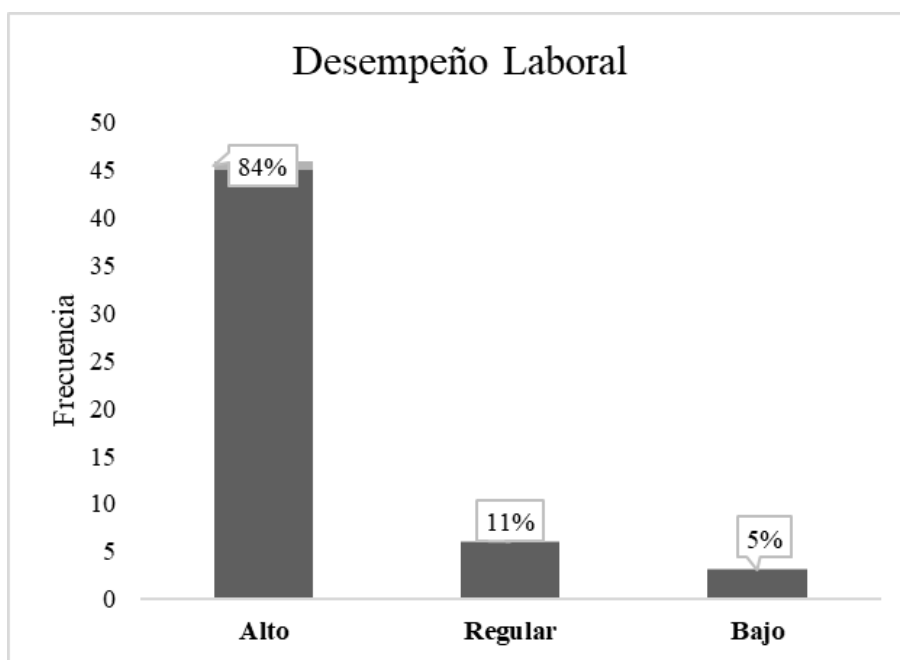


Figura 7: Desempeño Laboral
Elaborado por los autores

La Tabla 8, muestra el grado de desempeño laboral en Distribuciones Don Teo SAC donde 84% de los colaboradores tienen un alto grado de desempeño Laboral, y la población restante tiene un desempeño regular o malo; estableciendo que los resultados descrito en la tabla cumplen con el segundo objetivo de nuestra investigación que es determinar el grado de desempeño laboral.

Tabla 9*Correlación entre el estrés y el desempeño laboral*

	Descripción	Estrés	Desempeño
Estrés	Correlación de Pearson	1	-0.37
Desempeño	Correlación de Pearson	-0.37	1
	N	54	54

*Tabla 9. Coeficiente de Correlación de Pearson
Elaborado por los autores*

Tabla 10*Coefficiente de Determinación entre el estrés y el desempeño laboral*

	Descripción	Estrés	Desempeño
Estrés	Coefficiente de Determinacion	1	0.13
Desempeño	Coefficiente de Determinacion	0.13	1
	N	54	54

*Tabla 10. Coeficiente de determinación
Elaborado por los autores*

Se determina en la tabla 9 y 10, que el grado de correlación entre la variable estrés y desempeño laboral es inversa de -0.37, el cual determina que nuestras variables tienen una relación significativa débil del 0.13.

Tabla 11*Análisis de datos descriptivos*

Descripción	Dimension Estrés		Dimension Desempeño		Variables	
	Estructura	Cooperacion	Productividad	Relaciones	Estrés	Desempeño
Media	3.13	2.97	4.38	4.29	3.05	4.33
Mediana	3	3	5	4	3	5
Moda	3	3	5	5	3	5
Desviación estándar	0.65	0.79	0.69	0.86	1	1
Mínimo	2	1	2	2	1	2
Máximo	4	4	5	5	4	5

*Tabla 11. Análisis de datos descriptivos
Elaborado por los autores*

Se determina en la Tabla 11, que la dimensión más dominante es Estructura en la variable Estrés, mientras que en Desempeño la dimensión más dominante es Productividad, dado que describe que el promedio de respuesta de colaboradores en la dimensión estructura es de 3,13 el cual nos da entender que la variación entre datos es de 65% lo cual significa que hay menor dispersión de datos; concluyendo así que la tendencia de respuesta es regular. Mientras tanto la tendencia del desempeño laboral nos indica que el promedio de respuesta de la

dimensión Productividad es de 4.38 indicando que la variación de datos es de 69%, mostrando que la dispersión de datos es mínima, lo cual significa que la respuesta de los colaboradores es alta.

Estructura vs Productividad

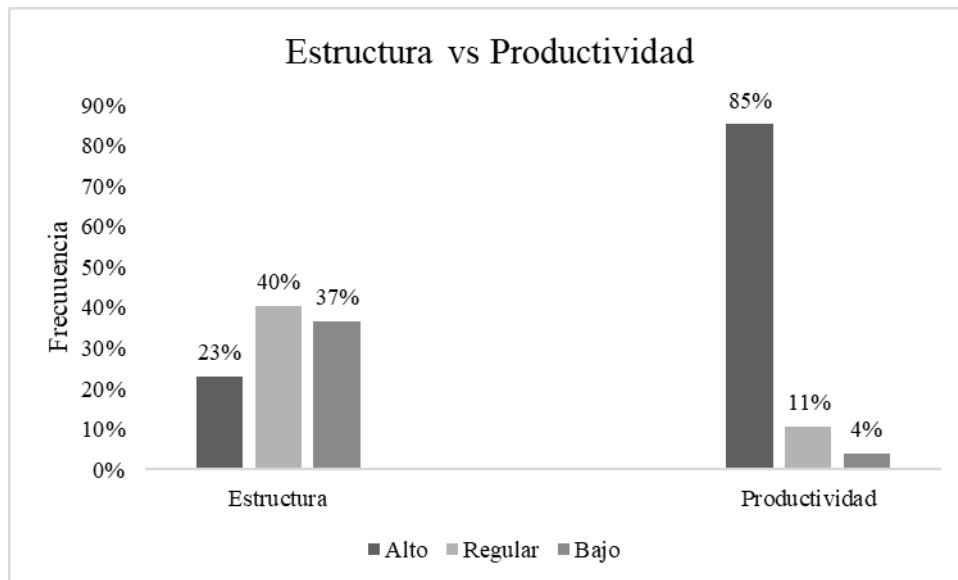


Figura 8. Estructura vs Productividad
Elaborado por autores.

En la figura 8, se aprecia que el 23% de colaboradores tienden a tener un estrés muy alto específicamente en la parte de estructura, que se mide por indicadores de clima, estructura, territorio organizacional y tecnología; y por ende afecta al nivel de productividad de manera positiva en Distribuciones Don Teo donde 85% de los colaboradores tienen excelente calidad de trabajo y logro de metas.

DISCUSION

De acuerdo a los resultados alcanzados en la Investigación “Estrés Laboral y Su Relación En El Desempeño De Los Colaboradores de Distribuciones Don Teo SAC” en el análisis estadístico, se concluyó que, si existe una relación significativa inversa entre las variables estrés y desempeño laboral, además los resultados indican que existe una correlación negativa entre las variables descritas anteriormente.

Esto concuerda con los resultados de Puma (2017), en su tesis “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017”, los resultados mostraron la relación inversa que hay entre el estrés y el desempeño laboral de acuerdo a la evidencia estadística 42.6% de los encuestados tiene un bajo estrés y alto desempeño, concluyendo que los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, a mayor estrés tienen menor desempeño.

Lo cual difiere con lo encontrado por Iparraguirre, Yupanqui (2016) en su tesis titulada “El Estrés Laboral y Su Relación Con El Desempeño Laboral En Los Colaboradores De La Empresa Jc Transerv, Cajamarca 2016”, donde los resultados mostraron que el 50% de los colaboradores nunca presentan estrés laboral de los cuales el 27.3% de los colaboradores casi nunca afecta en su desempeño laboral, así concluyendo que existe una fuerte relación lineal positiva entre las variables.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

- Se contrastó que existe relación significativa entre el grado de estrés laboral y el grado de desempeño en Distribuciones Don Teo SAC; esto se comprobó por los resultados alcanzados de ambas variables estudiadas con el Coeficiente de Pearson, arrojando como resultado una correlación significativa débil de 0.13. Además, se valida la hipótesis general, que se estableció al inicio como lineal negativa, por lo cual de las Teorías de Sullivan y Baghat (1992); la que guarda relación con nuestra investigación es la tercera teoría, la cual esta teoría nos dice que a mayor estrés menor desempeño, como también si el estrés es regular el desempeño es regular y, finalmente cuando el estrés es menor, el desempeño es alto.
- Se concluye que el grado de estrés laboral en Distribuciones Don Teo SAC es regular (43 %), es decir, que la mayoría de los colaboradores tienden a estresarse en su espacio de trabajo por factores tales como tecnología deficiente, trabajo con demasiada presión, falta de capacitación, entre otros.
- También se concluye que el grado de desempeño laboral en Distribuciones Don Teo SAC es muy alto 84%, es decir que los colaboradores tienen un desempeño eficiente en sus labores; los cuales son la calidad de trabajo, el cumplimiento de metas y tener un buen manejo de relaciones – cooperación entre compañeros.
- Se concluye que el nivel de estrés en los colaboradores de Distribuciones Don Teo SAC es regular; mientras que su nivel de desempeño es alto.

5.2 Recomendaciones:

- Distribuciones Don Teo, debe implementar programas desestresores, tales como talleres de motivación, momentos de relajación, compartir refrigerios entre compañeros, entre otros; para mantener sus índices de

estrés controlados y seguir manteniendo el eficiente desempeño de sus colaboradores.

- Realizar pruebas frecuentes de los niveles de estrés en Distribuciones Don Teo S.A.C y de esta manera hacer seguimiento a sus resultados.
- Además, Distribuciones Don Teo SAC, debe capacitar a sus colaboradores de forma previa y constante para tener mayor eficiencia en sus resultados; también estas capacitaciones deben ser personalizadas por cada área dependiendo a cada cargo que ocupen desde el nivel administrativo al nivel operativo, estas capacitaciones deben ser mensuales o trimestrales, según disponga la empresa.
- Los resultados analizados son también son una buena propuesta para las demás empresas le tomen en cuenta, y así manejen un buen papel de mejora con sus colaboradores así generando mayor eficiencia en su desempeño laboral con un menor o regular estrés.

LISTA DE REFERENCIAS

- Alvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público* (tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.
- Cano, A. (2002). *La naturaleza del Estrés*. Madrid: Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS). Recuperado el 08 de setiembre de 2019, de <https://webs.ucm.es/info/seas/estlab.htm>
- Chiavenato I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: MC GRAWHILL/Interamericana Editores S.A. 3era. Ed.
- Choquejahuá, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Conde, M. (2009). *Estrés y consecuencias*. Consultado el 30.03.11. [En Red]. Disponible en: http://www.saludalia.com/docs/Salud/web_saludalia/vivir_sano/doc/psicologia/doc/doc_estres.htm
- De La Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Carhuaz, 2016* (tesis de maestría). Universidad de San Martín De Porres, Perú.
- Gonzales, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Herrera, L. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonadas* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Iparraquirre, Z. & Yupanqui, Y. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016* (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Ivancevich, J. & Matteson, M. (1987). *Controlling work stress*. San Francisco.
- Leka, S.; Griffiths, A. & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 09 de setiembre de 2019, de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mikhail, A. (1981), *A psychophysiological conception*, *Journal of human stress*. Recuperado el 10 de setiembre de 2019, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
- Mikhail, A. (1981). *A psychophysiological Conception: Journal of human stress*. 7(2), 9-15.
- Mora, C. (2007). *Rendimiento, Desempeño*, Venezuela: Alcance, 3° edición.
- Morales. F y Maya. M. (s/f). *Definición de psicología social*. Capítulo 1. México: Mc-Graw Hill. Recuperado el 10 de http://novella.mhhe.com/sites/dl/free/8448156080/516223/Cap_Muest_8448156080.pdf.
- Naresh, K. (2004). *Investigación de mercados, un enfoque aplicado*. México. 4ta Ed.
- Organización Internacional de Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. (1). Recuperado el 08 de setiembre de 2019, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

- Perspectivas (2007). *El estrés laboral como síntoma de una empresa*. Recuperado el 10 de setiembre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- Puma, J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Ramón, C. (2018). *Estrés ocupacional y satisfacción laboral en docentes de educación secundaria en Cajamarca 2018, UGEL San Marcos*. (tesis de maestría). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Rojas, J. (05 de mayo del 2017) ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla? *Diario Gestión*, pp. 1
- Salazar, F. (20 de agosto de 2019). ¿Cuáles son las enfermedades que generan mayores riesgos y preocupación a las empresas? *Diario Gestión*. Recuperado el 09 de setiembre de 2019, de <https://gestion.pe/economia/cuales-son-las-enfermedades-que-generan-mayores-riesgos-y-preocupacion-a-las-empresas-noticia/?ref=gesr>
- Sullivan, S. & Bhagat, R. (1992). *Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: Where Do We Go From Here?*. Recuperado el 10 de setiembre de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/228079266_Organizational_Stress_Job_Satisfaction_and_Job_Performance_Where_Do_We_Go_From_Here?fbclid=IwAR304gE2nevyO3380LLYR-HYNRanf6DKU8HR-dnQKt0Auuxk1110LucPkE8
- Sum, M. (2014). *Motivación y desempeño laboral* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, República de Guatemala.

ANEXOS

FICHA DE EVALUACIÓN DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE DISTRIBUCIONES DON TEO S.A.C.

Área.

Cargo.....

Fecha ----/------/-----

Con el objetivo de realizar un estudio con fines académicos sobre el estrés y desempeño laboral en las áreas de distribuciones Don Teo S.A.C., se le pide a Ud. por favor nos brinde su opinión, la cual **será confidencial**.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRES LABORAL

1. CLIMA ORGANIZACIONAL		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.					
2	La estrategia de la organización no es bien comprendida.					
3	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.					
4	La organización carece de dirección y objetivo.					
	2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					

5	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.					
6	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.					
7	La estructura formal tiene demasiado papeleo.					
8	La cadena de mando no se respeta.					
3. TERRITORIO ORGANIZACIONAL						
9	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.					
10	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.					
11	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.					
4. TECNOLOGIA						
12	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.					
13	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.					
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.					
5. INFLUENCIA DEL LIDER						
15	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.					
16	Mi supervisor no me respeta.					

17	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.					
18	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.					
6. FALTA DE COHESION						
19	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.					
20	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.					
21	Mi equipo se encuentra desorganizado.					
22	Mi equipo me presiona demasiado.					
7. RESPALDO DE GRUPO						
23	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.					
24	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.					
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.					

Fuente: OIT - OMS

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Calidad del Trabajo		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	Muestra una adecuada organización en un área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto.					
2	Cumple tareas, procesos y productos en el tiempo establecido e incluso antes.					
3	Maneja adecuadamente los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.					
4	Se muestra proactivo ante las dificultades dentro del área de trabajo.					
5	Da a conocer al jefe inmediato sus propuestas para mejorar las deficiencias institucionales para el logro del desempeño.					
6	Evita errores en el trabajo.					
7	No requiere supervisión frecuente.					
8	Realiza con facilidad las funciones encomendadas. Muestra compromiso.					
2. INICIATIVA						
9	Muestra ideas innovadoras para mejorar los procesos.					
10	Sus propuestas originan acciones innovadoras en el desempeño laboral					
11	Se muestra asequible al cambio.					
12	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones, según el grado de responsabilidad de su puesto.					

13	Establece nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto					
14	Tiene capacidad de resolución de problemas					
3. RELACIONES HUMANAS						
15	Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con sus compañeros de trabajo.					
16	Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que trabaja de manera clara y exhaustiva.					
17	Muestra actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo.					
18	Muestra disponibilidad y apertura para atender a los usuarios.					
19	Maneja valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias.					
20	Brinda información necesaria y oportuna a los usuarios.					
4. LOGRO DE METAS						
21	Planifica sus actividades con mucha capacidad.					
22	Maneja racionalmente los recursos asignados.					
23	Cumple con un producto adecuado de trabajo.					
24	Cumple con las normas generales y específicas de la institución, (ROF), procedimientos, instructivos y otros.					
25	Hace uso de las normas establecidas por la empresa					
26	Se muestra proactivo para el cumplimiento de metas en el tiempo programado.					
27	Se preocupa por alcanzar las metas.					

Fuente: Elaborado por DISA IV LIMA ESTE (2013), instrumento validado por el Comité de ética de la Oficina de Epidemiología, tomado de la Resolución Ministerial 626-2008/MINSA.