

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva  
de inteligencia sanitaria en la Dirección Regional de Salud Lima –

Huacho 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN

**Autor:**

Reyes De la Cruz, Ervin Apolinario

**Asesor:**

Maguiña Ruiz, Donato Amador

Huacho – Perú

2018

## Palabras Clave

Tema	<b>Estrés Laboral y desempeño laboral</b>
Especialidad	<b>Administración</b>

## KEY WORDS

Topic	<b>Work stress and job performance</b>
Specialty	<b>Administration</b>

## LINEA DE INVESTIGACIÓN

**ÁREA** : Ciencias Sociales

**SUB ÁREA** : Ciencias Políticas

**DISCIPLINARIO** : Administración Pública

## LINE OF RESEARCH

**AREA** : Social Sciences

**SUB AREA** : Political Science

**DISCIPLINARY** : Public Administration

**Estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección  
ejecutiva de inteligencia sanitaria en la Dirección Regional de  
Salud Lima– Huacho 2016**

## RESUMEN

En la Dirección Regional de salud Lima, Dirección Ejecutiva de Inteligencia sanitaria, los trabajadores, como servidores públicos, tienen el deber de actuar con neutralidad, transparencia, eficacia y responsabilidad.

El estrés laboral es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino en el entorno de la economía tecnológica avanzada.

De no solucionarse el problema en el futuro de la DEIS – DIRESA LIMA; tendrá que soportarse dificultades tales como: bajo rendimiento, conflictos laborales, un ambiente laboral desagradable, ausentismos, desmotivación, preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, incapacidad para concentrarse, hipersensibilidad a la crítica, entre otros problemas.

Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.= 0.020) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ : No Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos Diresa Lima – Huacho 2016) y por tanto a un 95 % de confianza podemos afirmar que el estrés laboral se relaciona significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

## **ABSTRACT**

In the Lima Health Regional Directorate, Executive Directorate of Health Intelligence, workers, as public servants, have a duty to act with neutrality, transparency, efficiency and responsibility.

Work stress is a type of stress typical of industrialized societies, in which the increasing pressure in the workplace can cause the worker's physical or mental saturation, generating various consequences that not only affect their health, but also to that of their immediate surroundings, in the environment of advanced technological economy.

If the problem is not resolved in the future of the DEIS - DIRESA LIMA; will have to endure difficulties such as: poor performance, labor disputes, an unpleasant work environment, absenteeism, demotivation, worries, difficulty making decisions, inability to concentrate, hypersensitivity to criticism, among other problems.

According to Spearman's Rho test for being the bilateral asymptotic Significance (Sig = 0.020) lower than the maximum permissible error level ( $\alpha = 0.05$ ), there is sufficient evidence to reject the null hypothesis ( $H_0$ : No There is a significant relationship between stress labor with the labor performance of administrative workers Diresa Lima - Huacho 2016) and therefore at 95% confidence we can say that work stress is significantly related to the work performance of workers.

## INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	4
<b>ABSTRACT</b> .....	5
<b>1. INTRODUCCION</b> .....	8
<b>1.1. Antecedentes y fundamentación científica</b> .....	8
<b>1.1.1. Antecedentes Internacionales</b> .....	8
<b>1.1.2. Antecedentes Nacionales</b> .....	9
<b>1.1.3. Fundamentación científica</b> .....	11
<b>1.2 Justificación de la Investigación.</b> .....	18
<b>1.3 Problema de la investigación</b> .....	19
<b>1.3.1 Problema General.</b> .....	23
<b>1.3.2 Problemas Específicos</b> .....	23
<b>1.4 Conceptuación y Operacionalización de variables</b> .....	24
<b>1.4.1 Definición Conceptual.</b> .....	24
<b>1.4.2 Definición Operacional</b> .....	26
<b>1.4.3 Operacionalización de variables</b> .....	30
<b>1.4.4 Definición de Términos</b> .....	31
<b>1.5 Hipótesis</b> .....	34
<b>1.6 Objetivos</b> .....	35
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	37
<b>2.1 Metodología del trabajo</b> .....	37
<b>2.1.1 Tipo y diseño de Investigación.</b> .....	37
<b>2.1.2 Población y Muestra</b> .....	38
<b>2.1.3 Técnicas e Instrumentos de Investigación</b> .....	39
<b>2.1.4 Procesamiento y Análisis de la Información</b> .....	41
<b>3. RESULTADOS</b> .....	43
<b>3.1 Descripción de resultados</b> .....	43
<b>3.2 Análisis e interpretación</b> .....	44
<b>3.3 Contrastación de hipótesis</b> .....	49
<b>4. ANALISIS Y DISCUSION</b> .....	54

<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>55</b>
<b>5.1 Conclusiones .....</b>	<b>55</b>
<b>5.2 Recomendaciones .....</b>	<b>57</b>
<b>6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>59</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>63</b>
<b>1. Matriz de Consistencia.....</b>	<b>64</b>
<b>2. Instrumento de Aplicación.....</b>	<b>65</b>

## 1. INTRODUCCION

### 1.1. Antecedentes y fundamentación científica

#### 1.1.1. Antecedentes Internacionales

a) **Azocar y Betancourt (2011)** realizó la tesis titulada “Estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del hospital universitario Antonio Patricio de Alcalá, (Huapa) Cumaná, Estado Sucre. Año 2010”, en la Universidad de Oriente, el Objetivo general fue Analizar el estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, (HUAPA). Cumaná, estado Sucre. Año 2010; el diseño metodológico es tipo transversal, de tipo de estudio descriptivo, la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento el cuestionario, la muestra está conformada por 54 personas que labora en la Unidad Oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, las conclusiones señalan que Los factores ambientales externos están causando estrés en los empleados; siendo la situación económica que actualmente vive el país, el factor que más incide de forma negativa, en su desempeño laboral.

b) **García (2006)** realizó la tesis titulada “Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia gineco-obstetrica. Hospital Clínico Regional Valdivia”, en la Universidad Austral de Chile, el Objetivo general fue Conocer los signos y síntomas de estrés laboral y las principales fuentes de tensión percibidas por los y las trabajadoras de la Unidad de emergencia gineco-obstétrica del Hospital Clínico Regional Valdivia; Es un estudio de tipo cuantitativo,

descriptivo, transversal, no experimental, la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento el cuestionario, La población de estudio, está constituida por el personal de salud, tanto profesional como no profesional, incluyendo Médicos, Matronas clínicas y una Matrona jefe de unidad, Auxiliares de Enfermería, Auxiliares de Servicio, que laboran en la Unidad de Partos, del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital, que han trabajado al menos durante los últimos 6 meses en la unidad y que suman en total 57 personas.

e) **González Acabal (2014)**, realizó la tesis titulada “Estrés y Desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango), Universidad Rafael Landívar, el objetivo general fue, establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., presenta un diseño de investigación explicativo, la metodología a utilizar es correlacional, como el instrumento se utilizó la prueba psicométrica, las conclusiones demostraron 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.

### **1.1.2 Antecedentes Nacionales**

a) **Terán (2014)**, realizo la tesis titulada “Asociación de la percepción de estrés de los estudiantes que cursan asignaturas preclínicas con los que cursan asignaturas clínicas en la Escuela de Odontología de la UPC durante el 2013”, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, el Objetivo general fue

Determinar la asociación de la percepción de estrés de los estudiantes que cursen asignaturas preclínicas con los que cursen asignaturas clínicas de la Escuela de Odontología de la UPC el 2013; El diseño de estudio fue de tipo observacional, descriptivo, prospectivo y transversal, de tipo de estudio descriptivo, la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento el cuestionario, la muestra está conformada por 222 estudiantes matriculados, las conclusiones señalan que se encontró una proporción similar de alumnos en el grupo de preclínica y clínica.

Asimismo, se encontró una mayor prevalencia de alumnos del género femenino que del género masculino y se encontró que los alumnos de 4to año tienen mayor carga horaria con una media de 48.13 horas de clase por semana, seguido de 5to año, 3er año, 2do año y 1er año respectivamente.

**b) Bonilla, Delgado y León Marchena y Medina (2016)**, realizó la tesis titulada “Nivel de estrés académico en estudiantes de Odontología de una Universidad de la provincia de Chiclayo, 2014”, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, el Objetivo general fue determinar el nivel de estrés académico en los estudiantes de Odontología de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo del distrito de Chiclayo; el diseño metodológico es no experimental y transversal, de tipo de estudio descriptivo, la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento el cuestionario, la muestra está conformada por 230 estudiantes de ambos sexos, las conclusiones señalan que el nivel de estrés académico en los estudiantes de Odontología de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo

fue de moderado al 53 % de los alumnos encuestados y se identificó que el nivel de estrés académico en estudiantes de Odontología de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo del distrito de Chiclayo, según su condición de matrícula fue de un nivel moderado tanto para estudiantes de condición regular e irregular, en un 53.5% y 51.2 respectivamente.

- c) **Quispe Carhuas (2015)**, realizó la tesis titulada "Estrés laboral y estilos de vida en enfermeras (os) que laboran en los servicios de hospitalización".  
¡Hospital Regional Honorio Delgado, en la Universidad Nacional de San Agustín – Arequipa, el objetivo general fue Determinar la relación entre el estrés laboral y los estilos de vida en enfermeras(os) que laboran en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Honorio Delgado, el presente estudio es de tipo descriptivo, de diseño correlaciona!, de corte Transversal, en las conclusiones queda establecido que el estrés laboral se relaciona significativamente con los estilos de vida, y en el caso de las enfermeras de hospitalización el estilo no saludable se relaciona con el nivel alto de estrés (85.7%).

### **1.13. Fundamentación científica**

#### **Estrés laboral**

Núñez (2006), El estrés es una experiencia humana interna que crea un desequilibrio psicológico en la persona. Es consecuencia de un cúmulo de factores, tales como el medio ambiente en el que se vive o

trabaja; la interrelación con las personas que nos rodean; las situaciones que escapan al control personal y la actitud que se asume frente a dichos estímulos (página 9).

Cruz y Vargas (1998), Hemos observado que los autores que han tratado de adelantar una definición, generalmente han sido dominados por la disciplina que cultivan. Así, las definiciones son más fisiológicas o más endocrinológicas, o más psicológicas o sociales. Hans Selye descubridor del Estrés en su componente endocrino-hormonal y de reconocida originalidad, dió en 1946 una primera definición del Estrés que es una microsíntesis descriptiva de lo mucho que él conocía sobre la reacción endocrina, pero que no conforma una definición (página. 10).

El término estrés, en la realidad no es un vocablo hispano, aunque muchos autores lo escriben en sus obras es un americanismo: Stress.

” El estrés laboral es un problema de gran relevancia y persecución social que afecta a un sector de trabajadores importantes en nuestros días y cada vez son mayores los estudios que demuestran la importancia y magnitud del problema” (Cano y Peiró, 2002; Vásquez, 2007).

Muchos autores hablan del estrés, pero lo denominan de muchas maneras, entre las más comunes están: angustia, tensión, presión.

Aquí existe un problema con los términos utilizados porque mientras algunas personas intercambian ESTRÉS con ansiedad, hay quien asegura que la ansiedad y la tensión son los resultados del estrés.

El estrés es una relación entre el sujeto y el medio ambiente que lo rodea, y que influye directamente en él, provocando una serie de sucesos, propios de cada individuo, destinados a que se adapte a la nueva situación. Ahora que, el ambiente no se refiere a todo lo que rodea físicamente al sujeto, también se refiere al ambiente laboral, psicológico, familiar a los cuales está sometido el individuo.

#### **a) Tipos de Estrés**

##### **En base al tiempo**

- ✓ **Estrés temporal;** es el más común de todos los tipos de estrés tiene su fundamento se caracteriza por "pequeñas dosis" (periodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo, el que sufre algunos pacientes antes de ser operados, el que experimenta los padres de familia ante el nacimiento repentino de uno de sus hijos. Se caracteriza por estados de humor cambiantes, leves

padecimientos médicos, dolores musculares y de cabeza y sobre todo que ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia.

- ✓ **Estrés permanente;** este tipo de estrés es aquel en el cual individuo su diario vivir se realiza bajo condiciones sumamente estresantes con grandes y continuas preocupaciones este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir originándole padecimientos médicos bastante severos mucho se ha investigado acerca de la relación entre el cáncer y este tipo de estrés.

#### **En base a la intensidad**

- ✓ **Estrés ligero;** cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil.
- ✓ **Estrés grave;** es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresores en él.

Existe además otra clasificación del estrés de acuerdo al efecto que genera en la persona:

- ✓ **Eustrés:** Es el estrés positivo, no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello es decir que nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera agradeciendo por cada momento que se tenga. El eustrés no solo incrementa la vitalidad, salud y energía, sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. Ejemplos de este tipo de estrés son: un viaje cargado de aventura, una nueva relación sentimental, un ascenso largamente soñado, la culminación de una carrera universitaria, la realización de un sueño por el cual se ha trabajado por mucho tiempo, una alegría familiar, etc.
  
- ✓ **Distrés:** Es el estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae.

## **Estresores del Medio Ambiente**

Todos los Estresores son ambientales, en el sentido de que son parte del medio ambiente. Sin embargo, muchos aspectos del ambiente o muchas formas de clasificar los estímulos ambientales. Algunos aspectos del ambiente son físicos, son antropológicos y otros más son sociológicos. El estrés es la respuesta psicológica a estos diversos estímulos ambientales.

Los estresores ambientales son, en este sentido, aspectos físicos del ambiente, percibidos normalmente por uno o más de los cinco sentidos.

## **Desempeño Laboral**

La evaluación de desempeño es un elemento fundamental entre las buenas prácticas de Recursos Humanos y se relaciona con otros subsistemas. En primer lugar, con las descripciones de puestos, ya que no es posible evaluar el desempeño de un colaborador si primero no se definieron las características del puesto que ocupa (Alles, 2009, p. 263).

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el

valor, excelencia y cualidades de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplican varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación de desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, etc. (Chiavenato, 2011, p. 202).

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, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Herrera (2012), Además agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

### **Ventajas de la Evaluación del Desempeño**

De igual manera Chiavenato (2002) da a conocer las ventajas que tiene una correcta evaluación del desempeño:

- ✓ Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.
- ✓ Políticas de compensación.
- ✓ Decisiones de ubicación.
- ✓ Necesidades de capacitación y desarrollo.

- ✓ Planeación y desarrollo de la carrera profesional.
- ✓ Imprecisión de la información.
- ✓ Errores en el diseño de puesto.
- ✓ Desafíos externos (familia salud, finanzas, etc.)

Werther y Davis (2000) mencionan que los sistemas de calificación que se le dan a cada labor; para que sean útiles deben ser de uso fácil, confiable y calificar los elementos esenciales para determinar el desempeño.

Las observaciones en el desempeño se dan de forma directa o indirecta. La observación directa es cuando quien califica el desempeño lo ve en persona y la indirecta es cuando el evaluador debe basarse en otros elementos.

Las mediciones objetivas del desempeño son las que otras personas pueden verificar, por lo general, tienden a ser cuantitativas, por otro lado, las mediciones subjetivas, son las calificaciones no verificables, que pueden considerarse opiniones del evaluador. (Herrera, 2012).

## **1.2 Justificación de la Investigación.**

El presente trabajo se justifica por su conveniencia, porque aborda las dificultades del desempeño laboral, relaciones humanas y la satisfacción personal, convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser. Asimismo,

se intenta realizar una visión panorámica del estrés laboral en la Dirección ejecutiva de Inteligencia Sanitaria con el objeto de destacar, aquellos aspectos que nos parecen más relevantes.

Se justifica por su carácter práctico porque, aporta un pequeño avance en el tratamiento de las personas con estrés y así contribuir a la mejora de la competitividad y permita un mayor grado de desarrollo de las personas en la realización de su actividad laboral.

Su relevancia social radica en conocer la diversidad de razones socialmente existentes y hacer observable que también existen motivos diversos o diferentes a los que se presentan en la institución. En este caso, los motivos de los estudios son importantes porque sabemos que todos los trabajadores tienen un status ante la sociedad como personas en vías de desarrollo personal.

Del resultado obtenido en la presente investigación, toda la población será la beneficiaria ya que el estudio realizado tiene un alcance psicológico y laboral.

### **1.3 Problema de la investigación**

#### **Descripción de la realidad problemática**

Cada etapa de la vida tiene diferentes características que van ligadas a reacciones y maneras de afrontar diferentes situaciones; el estrés es una de ellas, ya que afecta a una gran población en el mundo entero, y cada vez

conlleva a más consecuencias, tanto en la vida personal, en la salud, como en el desempeño laboral; es por eso que Ortiz (2008), asegura que todos experimentan al menos un poco de estrés todo el tiempo, no se puede vivir sin estrés, porque está presente en el desgaste que se vive a diario.

El estrés laboral es un problema socio-productivo que ha sido muy notorio en la Sede Regional de la Dirección Regional de Salud Lima, especialmente en la Dirección ejecutiva de Inteligencia Sanitaria, donde parte de los trabajadores padecen de enfermedades causadas por el estrés. Estos trastornos generalmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo.

La organización Internacional del trabajo (2014) menciona que en América latina no se han realizado suficientes investigaciones sobre el estrés laboral y desempeño laboral, de tal manera que no se ha podido determinar con exactitud el nivel de estrés laboral ni el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de los diferentes sectores de la región.

Estos se pueden presentar con síntomas asociados a reacciones emocionales, que modifican el estado de ánimo y altera el comportamiento, como son; ansiedad, mal Humor, irritabilidad, miedo o temor, dificultades para concentrarse, dificultad para tomar decisiones, bajo estado de ánimo y depresión.

Asimismo, se pueden presentar síntomas asociados a reacciones físicas, como son; problemas intestinales y/o estomacales, sudoración excesiva, dolor de cabeza, mareos y náuseas, temblores, taquicardia, tensión muscular y contracturas e hipo salivación (Sequedad de la boca).

Los hechos o situaciones que se producen por la existencia de los síntomas son; el bajo volumen y ritmo de trabajo, tareas aburridas o monótonas, empleo inestable, elevado nivel de responsabilidades, exposición a tareas insalubres o peligrosas, falta de apoyo, acoso por parte de sus compañeros o superiores y utilización inadecuada de las posiciones de poder.

Por otro lado, los eventos externos como generadores de estrés no necesariamente son muy notorios para los demás, sino que pueden acumularse en sus efectos hasta que llega al límite, causando graves enfermedades en la gran parte de trabajadores que padecen de este problema.

En el ambiente específico de la ciudad de Huacho, también se observa la existencia del problema en estudio, ya que vivimos en medio de una sociedad en constante evolución, más aún al referirnos a las organizaciones, es por esta razón que dichos cambios acelerados es lo que provoca que la gente se estrese con facilidad. la manera como interpretamos y pensamos acerca de lo que ocurre afecta a nuestra perspectiva y experiencia de estrés, de manera que con frecuencia es nuestra interpretación lo que genera una reacción negativa de estrés, más que la situación a la que nos enfrentamos.

Como consecuencia esta dificultad también se presenta en la Dirección Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Lima, razón por la cual los directivos están conscientes que a los trabajadores se les debería tratar como a socios de nuestra Sede para que se sientan más comprometidos y parte integral de la institución.

En un contexto de incertidumbre, las dificultades para gestionar correctamente las demandas del mercado de trabajo, y nuestras propias capacidades, son fuente objetiva de estrés.

En el entorno de la economía tecnológica avanzada, los trabajadores tienen que afrontar un largo proceso de integración laboral, caracterizado por una mayor flexibilidad en todos los órdenes, (rotando en distintos puestos de trabajo, con diferentes contratos y en diferentes horarios). Y tienen que hacer frente también a los requisitos propios de una economía tecnológica avanzada, en la que la interacción con las nuevas tecnologías cambia tanto el tipo de actividad como la estructura organizacional, poniendo en primer plano los riesgos de tipo psicosocial.

De no solucionarse el problema en forma real y profunda en el futuro en la Dirección Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Lima (DEIS – DIRESA LIMA); tendrá que soportar dificultades tales como: bajo rendimiento por parte de los trabajadores, conflictos laborales, un ambiente laboral desagradable, atrasos, ausentismos, desmotivación,

preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, incapacidad para concentrarse, hipersensibilidad a la crítica, entre otros problemas.

Por otra parte si la DEIS - DIRESA LIMA no siente la necesidad de contar con un especialista para que analice las condiciones de trabajo, identificando los aspectos estresantes y producir los cambios correspondientes los trabajadores probablemente sufrirían consecuencias graves en su salud psicológica y física como: aumento de los problemas cardíacos, la presión arterial, la sudoración, del ritmo respiratorio, la tensión muscular, incremento de los niveles de azúcar en la sangre y de la actuación del sistema digestivo, incremento del metabolismo basal, del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre, inhibición del sistema inmunológico, dificultad para respirar.

### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016?

### **1.3.2 Problemas Específicos**

a). ¿Qué relación hay entre la dimensión respuesta fisiológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016?

b). ¿Cómo es la relación entre la dimensión respuesta psicológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016?

c). ¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiente laboral del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016?

## **1.4 Conceptuación y Operacionalización de variables**

### **1.4.1 Definición Conceptual**

#### **Estrés Laboral**

”El estrés laboral es un problema de gran relevancia y persecución social que afecta a un sector de trabajadores importantes en nuestros días y cada vez son mayores los estudios que demuestran la importancia y magnitud del problema”

(Cano y Peiró, 2002; Vásquez, 2007).

“Aunque existen múltiples criterios relacionados con su enunciado, en la forma de medirlo y sobre todo en los métodos de control, todos coinciden en concederle una extraordinaria importancia por las consecuencias que produce sobre la salud”  
(Mompo, Vilas y Sotolongo, 2003).

Estrés dicho con simpleza, es la interacción del organismo con el medio ambiente; esto quiere decir que el organismo humano, y el medio ambiente puede consistir en propiedades físicas o en los demás organismos que constituyen el medio ambiente. (Sánchez Cortés, 2012).

Se han hecho diversos estudios sobre estrés laboral y desempeño laboral en el ámbito nacional e internacional, los cuales aportan información de utilidad. A continuación se enumeran varias investigaciones.

Según Encalada, Zegarra y Uribe (2006), estudiaron los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia. Incluyeron la búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional, y encontraron que las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario lo que afecta en el desempeño laboral y disminuye la calidad de los cuidados y la productividad. La situación de estrés permanente si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout.

En otra investigación, que tuvo como objetivos: determinar el nivel de estrés laboral y determinar los principales factores laborales que perciben los enfermeros de los servicios de Áreas críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

## **Desempeño Laboral**

Herrera (2012), Además agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o excede lo esperado. (Herrera, 2012).

Según Chiavenato (2002) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización.

### **1.4.2 Definición Operacional**

#### **Estrés Laboral**

En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del estrés que los médicos, lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes, la mayoría de las cuales ha hecho crecer la controversia en torno a lo que realmente significa estrés. (Sánchez Cortés, 2012).

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. Es decir, que suele ser una interpretación lo que potencia una reacción negativa de estrés, más que la situación que se enfrenta.

Se puede comprobar que existen infinidad de agentes externos e internos capaces de producir una reacción en el sistema nervioso y hormonal; no es necesario que el agente desencadenante sea muy fuerte, basta que la respuesta al mismo lo sea.

### **Las causas del estrés pueden dividirse en:**

#### **Fisiológicas:**

A todos los seres humanos les afectan los procesos relacionados con el desgaste físico, el cual produce enfermedades, que se hacen visibles con el paso del tiempo y estos aumentarán la predisposición al estrés ya que disminuyen la capacidad de adaptación y exigen mayor esfuerzo al organismo para realizar cualquier tarea. Cabe señalar que la hormona que provoca el estrés es la hormona que se llama cortisol.

**Respuesta Fisiológica:**

Se refiere a los procesos relacionados con el desgaste físico, el cual produce enfermedades como problemas digestivos, circulatorios y respiratorios.

**Psicológicas:**

Crisis vitales por acontecimientos importantes, relaciones personales conflictivas, condiciones laborales frustrantes, etc.

**Respuesta Psicológica:**

Alude a crisis vitales importantes, relaciones personales conflictivas, condiciones laborales frustrantes como agotamiento emocional, ambigüedad y sobrecarga de roles.

**Sociales:**

A nivel social el estrés dependerá del entorno local en que se encuentre y de la propia personalidad, quedará determinado por lo que sucede y como se interpreta, cada cultura tiene un patrón de respuestas en relación a la muerte, la enfermedad, el dinero o la familia, ello determinará las respuestas y el nivel de adaptación posible. (Herrera, 2012).

**Ambiente Laboral:**

Se refiere a las condiciones del ambiente dentro de la organización, como el ruido, los olores malos, la iluminación y la infraestructura

## **Desempeño Laboral**

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, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Para medir el desempeño laboral se creó un instrumento, que fue la encuesta, la cual consta de cinco dimensiones las mismas que fueron extraídas del marco teórico, que a continuación se detallan:

**Productividad.** - Se refiere a la producción promedio por trabajador en un periodo de tiempo, que puede ser medible a través de competencias, habilidades, conocimientos de cada individuo y calidad en el trabajo.

**Potencial del colaborador.** - Alude a algo que todavía no se ha concretado, algo que se descubre y desarrolla con el tiempo, es la habilidad en la persona de crecer y manejar responsabilidades de mayor escala y alcance.

**Cualidades del colaborador.** - Son las características que distinguen y definen a la persona, que pueden ser la puntualidad y el trabajo en equipo.

**Trabajo bajo presión.** - Se refiere al trabajo, bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, que pueden medirse a través de objetivos, metas y resultados de la organización.

**Salarios e incentivos.** - Es la remuneración monetaria o reconocimientos que reciben los trabajadores por prestar sus servicios personales en una empresa, que va de acuerdo a la cantidad y calidad de trabajo que realiza.

### 1.4.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable 1: Estrés Laboral</b>	Las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren, cuando las exigencias del trabajo, no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Pérez, Frenis y Toca (2009)	Respuesta Fisiológica  Respuesta Psicológica  Ambiente Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemas digestivos, respiratorios y circulatorios.</li> <li>- Agotamiento emocional</li> <li>- Antigüedad y sobrecarga de roles</li> <li>- Olores malos</li> <li>- Ruido</li> <li>- Iluminación</li> <li>- Infraestructura</li> </ul>
<b>Variable 2: Desempeño Laboral</b>	Son los comportamientos observados en el Trabajador, que son relevantes, para el logro de objetivos de la organización. Robbins (2004)	Productividad  Potencial del Trabajador  Cualidades del Trabajador  Trabajo bajo presión  Salarios e incentivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencia habilidades y conocimientos de cada individuo</li> <li>- Calidad de trabajo</li> <li>- Respeto y responsabilidad</li> <li>- Asistencia y puntualidad</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Objetivos de la organización</li> <li>- Metas y resultados</li> <li>- Satisfacer necesidades personales</li> <li>- Cantidad y calidad de trabajo que realiza</li> </ul>

#### **1.4.4 Definición de Términos**

##### **Ambiente Laboral**

El medio ambiente laboral involucra de alguna forma a la organización y estructura del trabajo, ya que la organización se plasma en el espacio, pero a los fines del estudio del tema, podemos diferenciar los aspectos estrictos del medio ambiente laboral y aquellos que dependen de la organización del trabajo. De esta forma el estudio del medio ambiente laboral comprende fundamentalmente problemas relacionados con lesiones corporales o factores nocivos físicos o químicos. Por ejemplo, la temperatura de muchos lugares de trabajo no es confortable o adecuada, a veces no lo es la humedad o la iluminación, en otros lugares se considera que hay demasiado ruido, o polvo en el ambiente, o los trabajadores se exponen a sustancias tóxicas. (Eumed, 2010).

##### **Calidad en el trabajo**

Es un estándar, una meta, una serie de requisitos. Es un objetivo alcanzable, no un vago sentido de hacer bien las cosas. Es un esfuerzo continuo de mejorar, más que un grado fijo de excelencia. Es un resultado. (Fernández, 2009).

##### **Compensación**

Aportaciones que confiere la organización a cada persona a cambio de su trabajo. (Chiavenato, 2000).

### **Clima organizacional**

El clima organizacional está conformado por las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y está determinada su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra. (Robbins, 2012).

Una percepción positiva del clima organizacional está relacionada con bajos niveles de estrés, es por eso la importancia de mantener y fomentar políticas que garantizan esos bajos niveles de estrés. Dentro de esas políticas se puede mencionar u descripción clara del trabajo que se debe realizar, proporcionar los medios necesarios para la realización del trabajo, establecer las responsabilidades de forma equitativa y desarrollar programas para el manejo del estrés en los trabajadores. (Meléndez, 2015).

### **Desempeño laboral**

Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Mora, 2007).

### **Estrés**

Es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. Se entiende como una sobrecarga para el individuo, que

depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos con los que cuenta el individuo para afrontar dicha situación. (Rodríguez, 2007).

### **Estrés Laboral**

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se justan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus superiores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. (Organización Mundial de la Salud, 2004).

### **Incentivos**

Es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción; de este modo, se pueden ofrecer incentivos al incremento de la producción, siempre que no descienda la calidad, a la asiduidad y puntualidad (premiándola), al ahorro en materias primas. Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos. Parte variable del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible. (Ynfante, 2008).

## **Trabajo bajo presión**

Entendido como aquel trabajo, bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, y que demanda mantener la eficiencia y no cometer más errores de lo habitual. (Inacap et.al., 2016).

## **Salario**

Remuneración monetaria o en especie que reciben los trabajadores por prestar sus servicios personales en una empresa. Precio del trabajo. El salario puede fijarse de forma bilateral, por acuerdo entre las dos partes contratantes (empresario y trabajador), o ser objeto de negociación colectiva, entre los sindicatos y las organizaciones empresariales. En el salario del trabajador hay que incluir tanto las retribuciones directas, en dinero o en especie, como las indirectas: casa, escuela gratuita para sus hijos, manutención, casa de vacaciones gratuita o por un alquiler inferior al del mercado, etcétera, siempre que se obtengan por razón del trabajo o servicio prestado. (Enciclopedia de Economía, 2009).

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis de investigación**

Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.

## **1.5.2 Hipótesis Específicas**

- a). Existe una relación entre la dimensión respuesta fisiológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.
  
- b). Existe una relación entre la dimensión respuesta psicológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.
  
- c). Existe una relación entre la dimensión ambiente laboral del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- a). Determinar la relación de la dimensión respuesta fisiológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.
  
- b). Establecer la relación de la dimensión respuesta psicológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.
  
- c). Determinar la relación de la dimensión ambiente laboral del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.

## 2. METODOLOGÍA

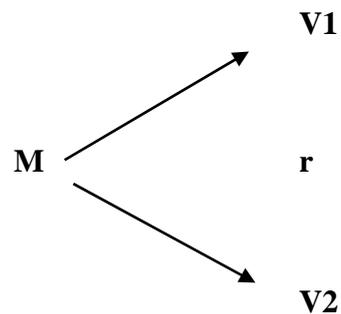
### 2.1 Metodología del trabajo

#### 2.1.1 Tipo y diseño de Investigación

El diseño es Descriptivo – Correlacional debido que permite identificar la relación existente entre las dos variables.

Esta investigación es de tipo no experimental porque las variables de estudio serán observadas sin influenciar en ellas y midiéndolas de manera independiente.

Es transversal porque su característica principal es la recolección de datos en un único momento.



**Donde:**

**M: Muestra**

**V1: Estrés laboral**

**V2: Desempeño Laboral**

**r: Relación**

## 2.1.2 Población y Muestra

### Población

La población es el conjunto de todos los elementos (áreas de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación (Carrasco, 2006).

La población para esta investigación estuvo conformada por 27 trabajadores administrativos y 3 Directivos de la Dirección Regional de Salud Lima (DIRESA LIMA) Huacho 2016.

Población	Muestra	%
Trabajadores	27	90%
Directivos	3	10%

**Elaboración propia**

### Muestra

La muestra se considera censal, pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra

Por lo tanto, nuestra población muestral serán los 27 trabajadores administrativos y 3 directivos de la Dirección Regional de Salud Lima (DIRESA LIMA) Huacho 2016.

### **2.1.3 Técnicas e Instrumentos de Investigación**

#### **Técnicas de recolección de datos**

En la presente investigación se analizaron dos variables (Variable Independiente: Estrés Laboral y Variable Dependiente: Desempeño: Laboral), para lo cual la técnica utilizada fue la encuesta; cuyo instrumento fue el cuestionario, para la medición de las variables

#### **Instrumentos de Investigación**

##### **Encuesta:**

Se aplicó a todos los trabajadores y directivos de la DIRESA Lima, como técnica a emplear, contara con su respectivo instrumento, el cual fue el cuestionario cuyo objetivo fue obtener información sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores DIRESA Lima – Huacho 2016. El mismo que se diseñó utilizando escalas de medición con su respectivo puntaje tales como: Nunca con un puntaje de 1. Casi Nunca con un puntaje de 2. Algunas veces con un puntaje de 3. Casi Siempre con un puntaje de 4 y Siempre con un puntaje de 5 y se conformó por 27 ítems, las cuales medirán las dimensiones que caracterizan al estrés laboral. Se consideró respuesta fisiológica, respuesta

psicológica y ambiente laboral. En las dimensiones que caracterizan al desempeño laboral. Se consideró productividad, potencial del colaborador, cualidades del colaborador, trabajo bajo presión y salarios e incentivos.

### **Validez de los instrumentos**

La validez del cuestionario, según Ramirez, T. (2007), indica que fue de tipo lógico puesto que se analizará las preguntas mediante juicios de expertos para determinar si son apropiadas para evaluar los elementos o propiedades que se pretendían observar en términos de una categorización de las necesidades observadas, las cuales hicieron posible construir las preguntas del cuestionario, y su validación respectiva.

Por tanto para la validación de nuestro instrumento se realizó en base a estos conceptos teóricos, utilizando para ello procedimiento de juicio de expertos calificados que determinaron la adecuación de los ítems de nuestro respectivo instrumento.

	<b>Expertos</b>	<b>Calificación Promedio (%)</b>
1.	Experto 1	92%
2.	Experto 2	91%
3.	Experto 3	90%
	<b>Promedio General</b>	<b>91%</b>

### **Validación de expertos**

#### **2.1.4 Procesamiento y Análisis de la Información**

El procesamiento de la información consiste en desarrollar una estadística descriptiva e inferencial con el fin de establecer cómo los datos cumplen o no, con los objetivos de la investigación.

Dicha aplicación de la encuesta, permitirá recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la DEIS - DIRESA LIMA, que constituyeron la muestra de población. Se empleará las medidas de tendencia central y de dispersión.

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 22.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios:

- Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

Asimismo, proporcionará la teoría necesaria para estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se someterá a prueba:

- La Hipótesis general

- La Hipótesis específicas
- Análisis de los cuadros de doble entrada

Luego de aplicar las encuestas se procedió a realizar el análisis y la respectiva interpretación de los resultados obtenidos.

Los resultados se expresan en cuadros explicativos y gráficos estadísticos que facilitan una adecuada lectura de la misma y fácil comprensión de la problemática que es objeto de la presente investigación.

### **3. RESULTADOS**

#### **3.1 Descripción de resultados**

El tratamiento estadístico que se inició desde evaluar la confiabilidad de los instrumentos y se proyectó hacia la organización de los datos recolectados para su tratamiento mediante el software estadístico, ha sido realizado tomando como herramienta informática de apoyo el programa SPSS v.23.

Se procedió de la manera convencional:

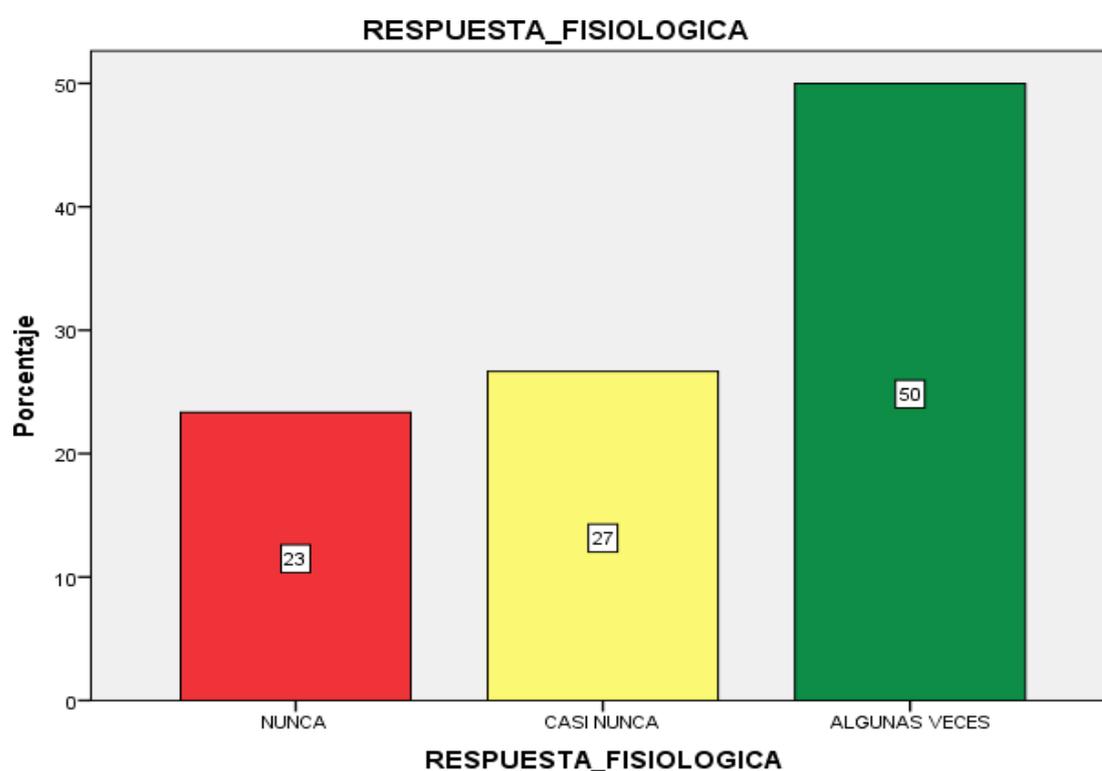
- a) Ordenar la información a través de una data estadística, para proceder a codificarla y hacerla disponible para la obtención de las medidas de frecuencia y otras.
- b) Tabular los resultados. Expresando con ello de manera gráfica en tablas y figuras, los resultados recogidos en la fase de recolección de datos. Estos datos expresados de manera gráfica fueron interpretados, tomando como sustento el marco teórico de la investigación y la percepción de la investigadora.
- c) Prueba de hipótesis para verificar si las variables consideradas son independientes entre sí o no lo son, se procedió a utilizar el software SPSS v. 23 y se procesaron los datos a efectos de determinar el valor de significancia de la prueba

### 3.2 Análisis e interpretación

**Tabla N° 01**  
**Respuesta Fisiológica del Estrés Laboral**

		RESPUESTA_FISIOLOGICA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	7	23,3	23,3	23,3
	CASI NUNCA	8	26,7	26,7	50,0
	ALGUNAS VECES	15	50,0	50,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Grafico N° 01**  
**Respuesta Fisiológica del Estrés laboral.**



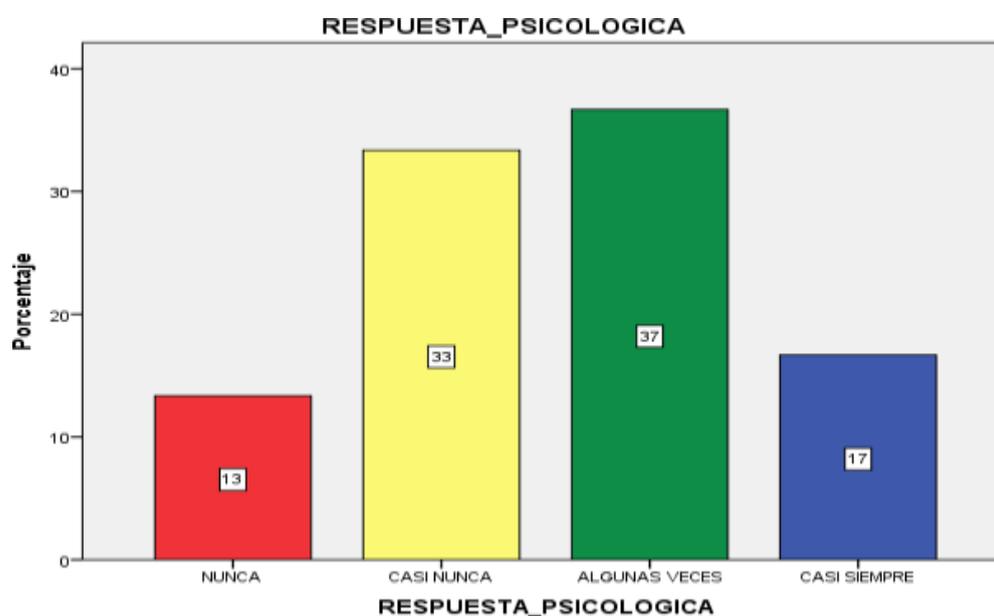
De la Tabla 01 se observa que el 23% de los trabajadores nunca presentan estrés laboral con respecto a la dimensión respuesta fisiológica, el 27% de trabajadores casi nunca presentan estrés laboral con respecto a la dimensión respuesta fisiológica

y el 50 % de los trabajadores algunas veces presentan estrés laboral respecto a la dimensión respuesta fisiológica.

**Tabla N° 02**  
**Respuesta Fisiológica del Estrés Laboral**

		RESPUESTA_PSICOLOGICA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	4	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	10	33,3	33,3	46,7
	ALGUNAS VECES	11	36,7	36,7	83,3
	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Grafico N° 02**  
**Respuesta Psicológica del Estrés laboral.**



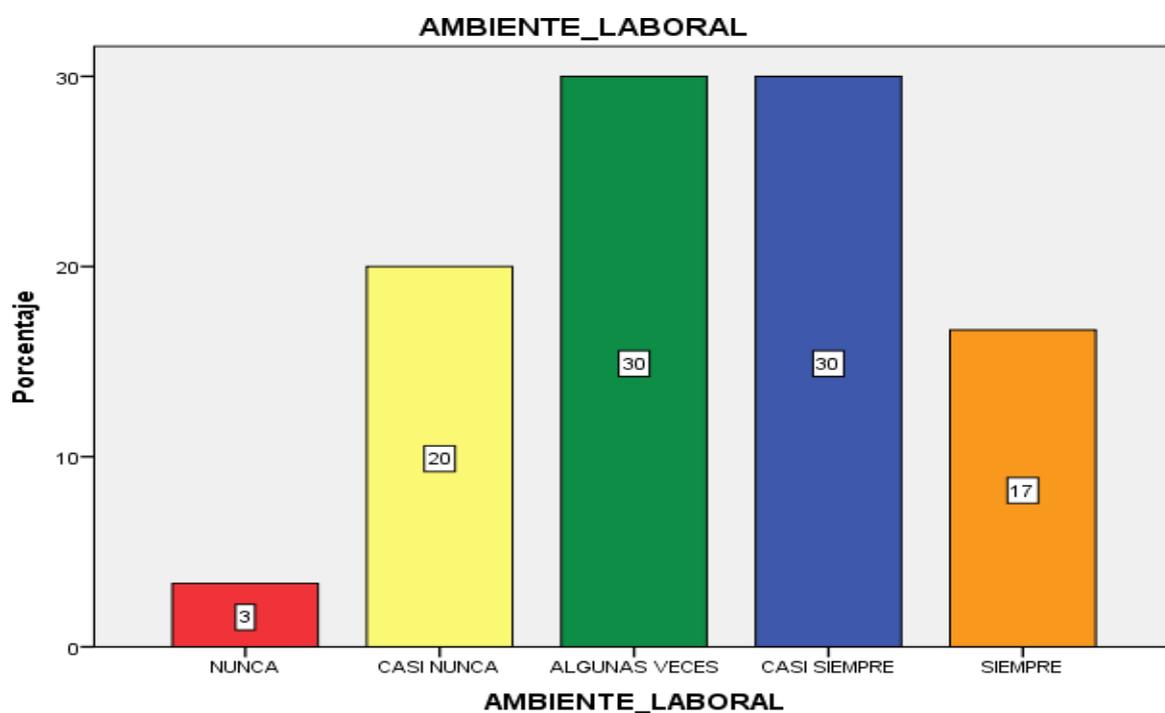
De la Tabla 02 se observa que el 13% de los trabajadores nunca presentan estrés laboral con respecto a la dimensión respuesta psicológica, el 33% de los trabajadores casi nunca presentan estrés laboral con respecto a la dimensión respuesta psicológica, el 37 % de los trabajadores algunas veces presentan estrés

laboral respecto a la dimensión respuesta fisiológica y el 17% de trabajadores casi siempre presentan estrés laboral respecto a la dimensión respuesta psicológica.

**Tabla N° 03**  
**Respuesta Ambiente Laboral del Estrés Laboral**

		AMBIENTE_LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	6	20,0	20,0	23,3
	ALGUNAS VECES	9	30,0	30,0	53,3
	CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	83,3
	SIEMPRE	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Gráfico N° 03**  
**Respuesta Ambiente Laboral del Estrés laboral**



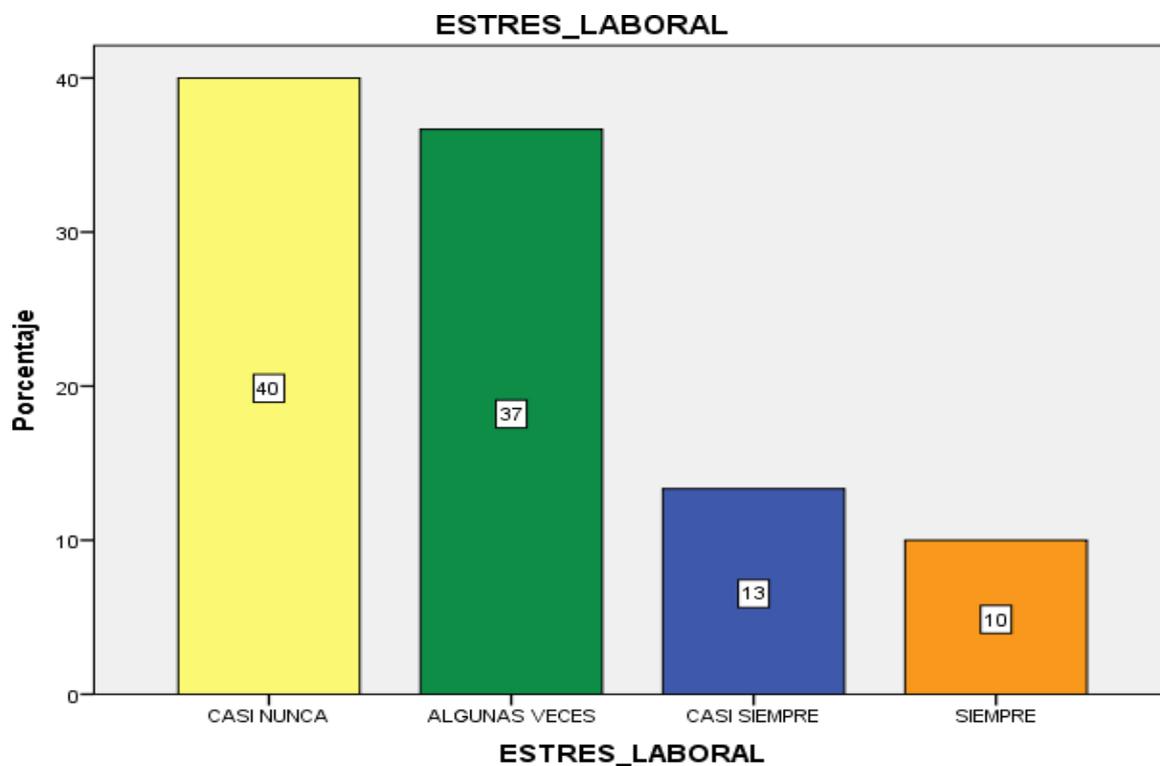
De la Tabla 03 se observa que el 3% de los trabajadores nunca presentan estrés laboral con respecto a la dimensión ambiente laboral, el 20% de los trabajadores casi nunca presentan estrés laboral con respecto a la dimensión ambiente laboral, el

30% de los trabajadores algunas veces presentan estrés laboral respecto a la dimensión ambiente laboral, el 30% de los trabajadores casi siempre presentan estrés laboral respecto a la dimensión ambiente laboral y el 17% de trabajadores siempre presentan estrés laboral respecto a la dimensión ambiente laboral.

**Tabla N° 04**  
**Estrés Laboral**

Válidos	ESTRES_LABORAL	ESTRES_LABORAL		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
	CASI NUNCA	12	40,0	40,0	40,0
	ALGUNAS VECES	11	36,7	36,7	76,7
	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	90,0
	SIEMPRE	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Grafico N° 04**  
**Estrés laboral de trabajadores**



De la Tabla 04 se observa que el 40% de los trabajadores casi nunca presentan estrés laboral, el 37% de los trabajadores algunas veces presentan estrés laboral, el 13% de los trabajadores casi siempre presentan estrés laboral y el 10% de trabajadores siempre presentan estrés laboral en la Diresa Lima – Huacho 2016.

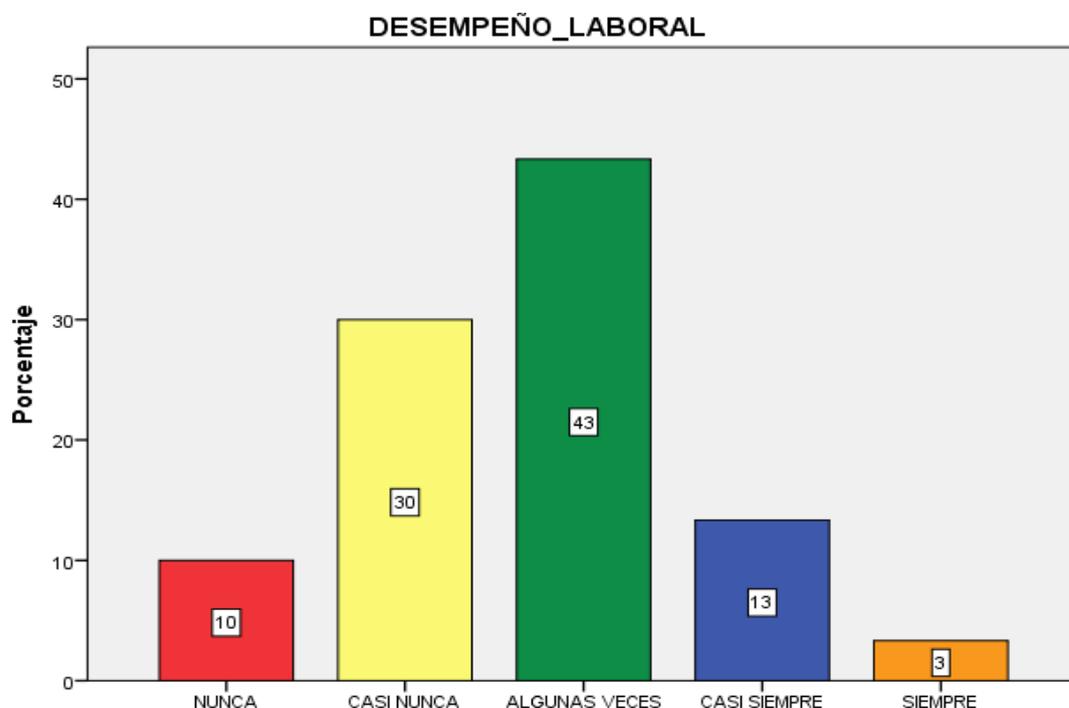
**Tabla N° 05**

**Desempeño Laboral**

		DESEMPEÑO_LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	3	10,0	10,0	10,0
	CASI NUNCA	9	30,0	30,0	40,0
	ALGUNAS VECES	13	43,3	43,3	83,3
	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	96,7
	SIEMPRE	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Grafico N° 05**

**Desempeño Laboral de trabajadores**



De la Tabla 05 se observa que el 10% de los trabajadores nunca afecta su desempeño laboral, el 30% de los trabajadores casi nunca afecta su desempeño laboral, el 43% de trabajadores algunas veces afecta su desempeño laboral, el 13% casi siempre afecta su desempeño laboral y el 3% siempre afecta su desempeño laboral.

### **3.3 Contrastación de hipótesis**

#### **Tabla N° 06**

##### **Prueba de hipótesis específica 1**

**“Existe una relación entre la dimensión Respuesta fisiológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016”**

Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.= 0.010) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ : No existe una relación entre la dimensión Respuesta fisiológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016) y por tanto a un 95 % de confianza podemos afirmar que las respuestas fisiológica del estrés laboral se relaciona significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

**Correlaciones**

			RESPUESTA_ FISIOLOGICA	DESEMPEÑO _LABORAL
Rho de Spearman	RESPUESTA_ FISIOLOGICA	Coeficiente de correlación	1,000	,460*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	30	30
	DESEMPEÑO_ LABORAL	Coeficiente de correlación	,460*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	30	30

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla N° 07**

**Prueba de hipótesis específica 2**

**“Existe una relación entre la dimensión Respuesta psicológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016”**

Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.= 0.042) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: No existe una relación entre la dimensión Respuesta psicológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016) y por tanto a un 95 % de confianza podemos afirmar que las respuestas psicológica del estrés laboral se relaciona significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

**Correlaciones**

			RESPUESTA_ PSICOLOGIC A	DESEMPEÑO _LABORAL
Rho de Spearman	RESPUESTA_ PSICOLOGICA	Coefficiente de correlación	1,000	,374*
		Sig. (bilateral)	.	,042
	N	30	30	
	DESEMPEÑO_ LABORAL	Coefficiente de correlación	,374*	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.
	N	30	30	

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla N° 08**

**Prueba de hipótesis específica 3**

**“Existe una relación entre la dimensión Ambiente laboral del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016”**

Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.= 0.045) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: No existe una relación entre la dimensión Ambiente laboral del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016) y por tanto a un 95 % de confianza podemos afirmar que el

ambiente laboral del estrés laboral se relaciona significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

Correlaciones			AMBIENTE_L ABORAL	DESEMPEÑO _LABORAL
Rho de Spearman	AMBIENTE _LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,369*
		Sig. (bilateral)	.	,045
	DESEMPEÑO _LABORAL	N	30	30
		Coeficiente de correlación	,369*	1,000
	Sig. (bilateral)	,045	.	
	N	30	30	

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla N° 09**  
**Hipótesis General**

**“Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016”**

Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.= 0.020) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: No Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016) y por

tanto a un 95 % de confianza podemos afirmar que el estrés laboral se relaciona significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

**Correlaciones**

			ESTRES_LAB ORAL	DESEMPEÑO _LABORAL
Rho de Spearman	ESTRES_LABO	Coeficiente de correlación	1,000	,424*
	RAL	Sig. (bilateral)	.	,020
		N	30	30
	DESEMPEÑO_L	Coeficiente de correlación	,424*	1,000
	ABORAL	Sig. (bilateral)	,020	.
		N	30	30

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

#### 4. ANALISIS Y DISCUSION

Estos resultados coinciden con los obtenidos por Díaz y Gaviria (2013) en su tesis titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto – Perú” en la cual se concluye que existe una relación estadística significativa.

Así mismo se coincide con González (2014), en su investigación sobre “Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango), en Guatemala, se demostró una relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de esa institución. Demostrando que cuanto mayor es el estrés laboral menor es el desempeño laboral de los trabajadores.

Estos resultados son similares al estudio hecho por Cáceres y Peralta (2016), en el que determinó la relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la clínica Santa Ana. Los datos calculados por lo evidenciado a través de los instrumentos aplicados manifestaron que si existía relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y desempeño de los colaboradores que formaron parte de la muestra para la investigación.

Así mismo concluimos con la respuesta siguiente nuestra investigación Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.= 0.020) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ : No Existe una relación significativa entre el estrés laboral con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos Diresa Lima – Huacho 2016) y por tanto a un 95 % de confianza podemos afirmar que el estrés laboral se relaciona significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- a). Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.= 0.010) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: No existe una relación entre la dimensión Respuesta fisiológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016) y por tanto a un 95 % de confianza podemos afirmar que las respuestas fisiológica del estrés laboral se relaciona significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.
- b). Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.= 0.042) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: No existe una relación entre la dimensión Respuesta psicológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016) y por tanto a un 95 % de confianza podemos afirmar que las respuestas psicológica del estrés laboral se relaciona significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

c). Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.= 0.045) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: No existe una relación entre la dimensión Ambiente laboral del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016) y por tanto a un 95 % de confianza podemos afirmar que el ambiente laboral del estrés laboral se relaciona significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

d). Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.= 0.020) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: No Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016) y por tanto a un 95 % de confianza podemos afirmar que el estrés laboral se relaciona significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

## **5.2 Recomendaciones**

- a). Observando los resultados positivos de este trabajo de investigación, se recomienda implementar evaluaciones de desempeño a corto y a largo plazo para medir el desempeño de los trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.
- b) Mejorar el trabajo en equipo con los compañeros y supervisores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.
- c) Estimular la planificación y ejecución de tareas en grupo, especialmente asignando tareas grupales en vez de individuales en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.
- d) Rediseñar la distribución de tareas, para disminuir la carga laboral en los trabajadores de la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016
- e) Rotar al personal en el área administrativa para evitar que sus actividades sean aburridas y rutinarias, dándoles la oportunidad de hacer línea de carrera.
- f) Mejorar las condiciones e instalaciones del ambiente laboral, de tal manera que facilite el trabajo y el desempeño de los colaboradores sea más productivo.

- g)** Así también se debe incentivar a los colaboradores haciéndoles reconocimientos públicos de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y capacidades.
- h)** Finalmente se debe monitorear periódicamente a cada colaborador, para mantener y mejorar las actitudes en el trabajo.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alles, Martha (2007). Desempeño por Competencia: Evaluación 360°. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires, Argentina.

Azocar y Betancourt (2011) realizó la tesis titulada “Estrés laboral en el personal de la Unidad Oncológica del hospital universitario Antonio Patricio de Alcalá, (Huapa) Cumaná, Estado Sucre. Año 2010”, en la Universidad de Oriente.

Bonilla, Delgado y León Marchena y Medina (2016) realizo la tesis titulada “Nivel de estrés académico en estudiantes de Odontología de una Universidad de la provincia de Chiclayo, 2014”, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Cano, A. (2002). Consecuencias del Estrés Laboral. [En línea] recuperado el 20 de marzo de 2014, de [http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/consecue.htm](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm)

Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Colombia: Mc Graw Hill.

Eumed. (2010). Ambiente Laboral. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/prc/ambiente%20laboral.htm>

Enciclopedia de Economía. (2009). Salario. Obtenido de <http://www.economia48.com/spa/d/salario/salario.htm>

Fernández, J. (04 de marzo de 2009). Cómo desarrollar la calidad en el trabajo. Obtenido de <http://es.es.slideshare.net/jcfdezmxcal/como-desarrollar-la-calidad-en-el-trabajo1098391>

García (2006) realizó la tesis titulada “Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia gineco-obstetrica. Hospital Clínico Regional Valdivia”, en la Universidad Austral de Chile.

González Acabal (2014), realizó la tesis titulada “Estrés y Desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango), Universidad Rafael Landívar

Herrera, L. (2012) Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. (Tesis de Pregrado). Facultad de Humanidades, Departamento de Psicología. Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu, Guatemala.

Inacap. (2016). Valores en el trabajo. Obtenido de <http://.cl/tportalvp/exalumnos/orientador/orientador-laboral/valores-en-el-trabajo>

Meléndez, R. (2015). Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo. Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf).

Mora, C. (2007). Rendimiento, Desempeño, Alcance. [En línea] recuperado el 30 de marzo de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimiento-ydesempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>

Organización Mundial de la Salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Obtenido de Folleto OMS: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Quispe Carhuas (2015), realizó la tesis titulada "Estrés laboral y estilos de vida en enfermeras (os) que laboran en los servicios de hospitalización". ¡Hospital Regional Honorio Delgado, en la Universidad Nacional de San Agustín – Arequipa

Rodríguez, Y. (2008). El estrés en nuestras vidas. [En línea] recuperado el 20 de abril de 2014, de <http://www.tecnologiahechapalabra.com/salud/especialidades/articulo.asp?i=2862>

Terán (2014) realizó la tesis titulada “Asociación de la percepción de estrés de los estudiantes que cursan asignaturas preclínicas con los que cursan asignaturas clínicas en la Escuela de Odontología de la UPC durante el 2013”, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Werther, J. y Davis, K. (2000) Administración de Personal y Recursos Humanos. (5ta Ed). Mc Graw Hill país y editorial.

Ynfante T. Ramón E. (26 de noviembre de 2008). Los incentivos y la motivación laboral. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>

## **Anexos**

## 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016?</p> <p><b>Problema Específico</b></p> <p>¿Qué relación hay entre la dimensión respuesta fisiológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016?</p> <p>¿Cómo es la relación entre la dimensión respuesta psicológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión ambiente laboral del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016</p> <p><b>Objetivo Específico</b></p> <p>Determinar la relación de la dimensión respuesta fisiológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.</p> <p>Establecer la relación de la dimensión respuesta psicológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.</p> <p>Determinar la relación de la dimensión ambiente laboral del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p>Existe una relación entre la dimensión respuesta fisiológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.</p> <p>Existe una relación entre la dimensión respuesta psicológica del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.</p> <p>Existe una relación entre la dimensión ambiente laboral del estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016.</p>	<p><b>VARIABLES 1</b></p> <p><b>Estrés laboral</b></p> <p><b>Respuesta Psicológica</b></p> <p><b>Ambiente Laboral</b></p> <p><b>Variable 2</b></p> <p><b>Productividad</b></p> <p><b>Potencial del trabajador</b></p> <p><b>Cualidades del trabajador</b></p> <p><b>Trabajo bajo presión</b></p> <p><b>Salarios e incentivos</b></p>	<p>Problemas digestivos, respiratorios y circulatorios.</p> <p>Agotamiento emocional Ambigüedad y sobrecarga de roles.</p> <p>Olores malos Ruido Iluminación Infraestructura</p> <p>Competencia habilidades y conocimientos de cada individuo Calidad en el trabajo</p> <p>Respeto y responsabilidad</p> <p>Asistencia y puntualidad Trabajo en equipo</p> <p>Objetivos de la organización Metas y resultados</p> <p>Satisfacer necesidades personales Cantidad y calidad de trabajo que realiza</p>	<p><b>Tipo de estudio</b></p> <p>Descriptivo – Correlacional</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental – transversal</p> <p><b>Población:</b></p> <p>La población está conformada por 30 personas entre Directivos y trabajadores de la Dirección Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria de la DIRESA LIMA.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Se trabajó con toda la población entre Directivos y trabajadores de la Dirección Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria de la DIRESA LIMA.</p> <p><b>Técnica De La Recolección De Datos:</b></p> <p>Se aplicara una encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Se aplicara un cuestionario a todos los trabajadores de la muestra.</p>

## 2. Instrumento de Aplicación

### INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

Encuesta sobre; Estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la dirección regional de salud Lima– Huacho 2016

FECHA:

SEXO:

M	F
---	---

#### Instrucciones

En escala de 1 al 5, marcar con una “x” el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. A continuación, se muestra la escala mencionada.

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

### CUESTIONARIO

Preguntas		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
ESTRÉS LABORAL	<b>Respuesta Fisiológica</b>	1	2	3	4	5
	¿Siente que tiene problemas digestivos a la hora de realizar su jornada laboral?					
	¿Siente que le falta el aire al momento de ejercer una tarea?					
	¿Siente mareos y nauseas cuando realiza trabajos excesivos?					

	<b>Respuesta Psicológica</b>					
	¿Sufre de agotamiento físico cuando termina su jornada laboral?					
	¿le cuesta levantarse en la mañana para a su trabajo?					
	¿Se enfada fácilmente con las personas que trabaja?					
	<b>Ambiente laboral</b>					
	¿Las actividades de su trabajo son aburridas y rutinarias?					
	¿Se queja cuando tiene mucho trabajo?					
	¿Las condiciones ambientales de la empresa (olores, ruidos, iluminación, ventilación e infraestructura) facilitan su actividad diaria?					
	<b>Productividad</b>					
	¿El trabajo que realiza le permite desarrollar sus competencias, habilidades y conocimientos?					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	¿en términos de productividad, se siente satisfecho con el trabajo que realiza?					
	¿la productividad de sus laborales va acompañado con la calidad de trabajo?					
	<b>Potencial del Colaborador</b>					
	¿Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato?					
	¿EL trato que existe entre su jefe y usted es agradable y respetuoso, por lo tanto le permite un buen desempeño?					
	¿Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros de trabajo?					
	¿Es responsable con el servicio que brinda, cumple los procesos establecidos?					
	<b>Cualidades del colaborador</b>					
	¿Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brindan?					
	¿Si es ausencia de sus labores, es por una causa justificada?					

¿Cumple con el horario establecido para su ingreso a sus labores?					
¿Se presenta puntual a las reuniones de su trabajo?					
¿Existe buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores?					
<b>Trabajo bajo presión</b>					
¿Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Diresa?					
¿Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas?					
¿La Diresa le da la oportunidad de tomar decisiones para el logro de sus resultados?					
<b>Salarios e incentivos</b>					
¿Los ingresos que percibe por su trabajo permiten satisfacer sus necesidades personales?					
¿El salario que recibe esta acorde a la cantidad y calidad de trabajo que realiza?					
¿Cada que tiempo la empresa ofrece algún incentivo o reconocimiento por su buen desempeño?					