



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN  
LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN  
REGIONAL DE SALUD AYACUCHO, 2017”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:  
BETSY JANNIE RIVERA LÓPEZ**

**AYACUCHO – PERÚ  
2018**

## **DEDICATORIA:**

Dedico este proyecto a Dios por permitirme tener vida, salud y poder realizar uno más de mis propósitos.

A mis padres y hermanos por mostrarme el camino hacia la superación y por brindarme su tiempo y apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO:**

Mi agradecimiento especial a la Universidad “Alas Peruanas”, la cual me abrió sus puertas para formarme profesionalmente.

A las autoridades de la facultad de ciencias empresariales y a los directivos, trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho.

A mis profesores por sus diferentes métodos de enseñanza, quienes me incentivaron a seguir adelante.

## RESUMEN

Los problemas más frecuentes que enfrentan los centros de trabajo en la actualidad es el estrés que afecta de sobre manera al desempeño laboral de los colaboradores de las organizaciones públicas y privadas que limitan el cumplimiento de las funciones y tareas encomendadas generando disminución en la productividad.

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017. La hipótesis general se ha formulado en los siguientes términos: El estrés influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017. Metodológicamente, el tipo de investigación utilizada es la aplicada, la metodología empleada es la inductiva y deductiva. La muestra lo conforman todos los colaboradores, es decir es un censo y el procedimiento, análisis, interpretación y presentación de datos se hizo utilizando el programa informático Excel.

En lo que concierne a los resultados, el planteamiento, formulación y aplicación de la evaluación del estrés, son aplicables para incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho.

**Palabras Clave:** Estrés laboral y el desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The most frequent problems that workplaces face today is the stress that affects in a way the work performance of employees of public and private organizations that limit compliance with the functions and tasks entrusted to generate decrease in productivity.

The present investigation has like general objective to determine the relation between the stress and the labor performance in the workers of the Regional Direction of Health Ayacucho, 2017. The general hypothesis has formulated in the following terms: The stress directly influences the labor performance of the workers of the Regional Directorate of Health Ayacucho, 2017. Methodologically, the type of research used is applied, the methodology used is the inductive and deductive. The sample is made up of all the collaborators, that is, it is a census and the procedure, analysis, interpretation and presentation of data was done using the Excel computer program.

Regarding the results, the approach, formulation and application of the stress assessment are applicable to increase the work performance of the workers of the Regional Health Office of Ayacucho.

Keywords: Work stress and job performance.

## INDICE

### Contenido

DEDICATORIA: .....	II
AGRADECIMIENTO: .....	III
RESUMEN .....	IV
ABSTRACT .....	V
INDICE .....	VI
INTRODUCCIÓN .....	X
CAPITULO I .....	11
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Planteamiento del Problema .....	11
1.2. Formulación del problema .....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas Específicos .....	15
1.3. Objetivos de la Investigación .....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos: .....	15
1.4. Justificación del Estudio .....	16
1.4.1. Justificación de conveniencia.....	16
1.4.2. Justificación social .....	16
1.4.3. Justificación práctica.....	17
1.4.4. Justificación teórica.....	17
1.4.5. Justificación metodológica .....	17
1.5. Limitaciones de la Investigación.....	17
	VI

CAPITULO II.....	18
MARCO TEÓRICO .....	18
2.1.    Antecedentes del Problema .....	18
2.2.    Bases Teóricas.....	20
2.2.2. Desempeño laboral.....	28
2.3.    Definición de Términos.....	31
2.4.    Hipótesis.....	33
2.4.1.    Hipótesis general .....	33
2.4.2.    Hipótesis específicas .....	33
2.5.    Variables .....	34
2.5.3. Operacionalización de la Variable .....	35
CAPITULO III.....	36
METODOLOGÍA .....	36
3.1.    Tipo y Nivel de Investigación.....	36
3.1.2. Nivel de Investigación.....	37
3.2.    Descripción del ámbito de investigación .....	37
3.3.    Población, muestra y muestreo .....	37
3.3.1. Población .....	37
3.3.2. Muestra.....	38
3.4.    Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	38
3.4.1.    Técnica .....	38
3.4.2.    Instrumentos .....	38
3.5.    Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	40
3.6.    Plan de recolección y procesamiento de datos .....	40
CAPITULO IV.....	42
RESULTADOS.....	42

CAPITULO V.....	58
DISCUSIÓN.....	58
CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE HIPÓTESIS.....	60
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXO.....	79



## INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

tabla 1 cooperacion y trabajo oportuno de los trabajadores .....	43
tabla 2 cohesion y cumplimiento adecuado de tareas .....	45
Tabla 3 exceso de tareas y errores en el trabajo .....	46
Tabla 4 demandas laborales y uso racional de los recursos .....	48
Tabla 5 habilidades comunicativas y la cortesia con los clientes.....	49
Tabla 6 conflictos laborales y conflictos en el equipo .....	51
Tabla 7 la remuneracion y las ideas nuevas para mejorar los procesos.....	52
Tabla 8 la estabilidad y la capacidad para resolver problemas.....	53
Tabla 9 el compromiso de trabajo y la aptitud para integrarse al equipo .....	55
Tabla 10 la equidad y el logro de objetivo de los trabajadores .....	56
GRAFICO 1 cooperacion y trabajo oportuno de los trabajadores.....	43
GRAFICO 2 cohesion y cumplimiento adecuado de tareas.....	45
GRAFICO 3 exceso de tareas y errores en el trabajo.....	47
GRAFICO 4 demandas laborales y uso racional de los recursos .....	48
GRAFICO 5 habilidades comunicativas y la cortesia con los clientes .....	50
GRAFICO 6 conflictos laborales y conflictos en el equipo .....	51
GRAFICO 7 remuneracion y las ideas nuevas para mejorar los procesos..	52
GRAFICO 8 la estabilidad y la capacidad para resolver problemas .....	54
GRAFICO 9 el compromiso de trabajo y la aptitud para integrarse .....	55
GRAFICO 10 la equidad y el logro de objetivo de los trabajadores.....	57

## INTRODUCCIÓN

Los estilos de vida actuales conllevan a considerar en cualquier ámbito de trabajo los niveles de presión, para la sobrevivencia de las familias; en este entorno, el estrés laboral es considerado como una enfermedad del mundo moderno y tiene relación con las excesivas demandas de trabajo y la escasa organización del tiempo por parte de los trabajadores.

El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno. Uno de los grupos de profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario, lo constituye el personal de enfermería, por la gran responsabilidad que asume en la atención a pacientes críticos y otros.

El desempeño laboral es la manera de cómo los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad lo cual puede provocar estrés si no es cumplido eficazmente. Así, está referido a la forma en la que los empleados realizan eficientemente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. En este punto cabe señalar la parte de desempeño laboral que tiene relación con la institución, Por tal manera evalúan el desempeño para detectar la productividad del trabajador y de la empresa, para llevarla así a niveles de calidad listos para competir en el mercado laboral donde se desenvuelve.

La tesis presenta los siguientes contenidos capitulares: El Capítulo I, presenta la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones. El capítulo II, contiene el marco teórico, subdividido en antecedentes, bases teóricas, definición de términos, hipótesis, variables y operacionalización de las variables. El capítulo III, comprende el tipo y nivel de investigación, población y muestra. El capítulo IV y V, presentan el análisis e interpretación de los resultados, así como la discusión de los mismos. Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones y los anexos correspondientes.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

El estrés laboral es considerado como una enfermedad del mundo moderno y tiene correlato con las excesivas demandas de trabajo y la escasa organización del tiempo por parte de los trabajadores.

Los empleados de las diferentes instituciones públicas y privadas se enfrentan diariamente a situaciones críticas que generan estrés: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, presión de los directivos para el cumplimiento de metas, rotación permanente, inestabilidad laboral, entre otros. Las consecuencias del estrés laboral negativo son heterogéneas y trascienden la esfera del trabajo, porque afecta el desenvolvimiento personal, familiar y social.

En el mundo, para poder solucionar el grave problema del estrés laboral se deben estar involucrados tanto el trabajador como las organizaciones, esto debido a que las dos partes podrán unirse y detener una mejor solución hacia este problema siendo más eficaces, mediante estrategias que ayuden a mejorar la vida laboral de los trabajadores.

Gracias a los cambios que se ha venido dando actualmente surgen a lo largo de la vida del trabajador todos estos problemas que se les afectan y que perjudican sus actividades laborales, he aquí en donde es importante mencionarles que el estrés laboral difícilmente existirá una solución para acabar con ella pero si se puede solucionar mediante el control que puedan tener y saberlo llevar de la mano con mucha responsabilidad y de esta manera tomar una mejor decisión por optar con lo más adecuado que puedan dar en su desempeño.

El estrés laboral no es más que el producto del fracaso que el individuo en su intento de buscar un reajuste con la realidad de poder adaptarse a lo que lo rodea, de tener el máximo control de si mismo sobre sus responsabilidades en los diferentes aspectos tanto en su vida laboral como personal.

Por ejemplo en ciudad de Mexico (Joaquín marban) la ansiedad y el estrés se han convertido hoy en día, en los problemas psicológicos más acuciantes, no solo dentro del ámbito clínico sino también dentro del mundo empresarial, en especial, el área de la consultoría dada la relación tan directa que guarda el rendimiento laboral y la productividad con los procesos de estrés.

La excesiva competitividad en todas las esferas de nuestras vidas, el enorme desarrollo demográfico en las ciudades y su consiguiente sobrepoblación y repercusión sobre la infraestructura de estas (como es el caso de la ciudad de México, la más poblada del mundo) son algunas características de la sociedad en la que vivimos y que dan lugar a severos trastornos como la depresión, el estrés y los trastornos de ansiedad.

“Cualquiera puede ponerse furioso, eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto, y de la forma correcta. Eso no es fácil.) Estas palabras de Aristóteles a su discípulo, resumen perfectamente la esencia de este artículo, con la única intención de que adquirimos conciencia de que determinadas emociones negativas o tóxicas. Como la ansiedad, la ira o la desesperanza, repercuten notablemente en nuestra salud, trabajo y en definitiva en el buen hacer y bien discurrir de nuestras vidas, siendo, el conocimiento de uno mismo, el autocontrol y la racionalidad, las claves para mantener el equilibrio en el trabajo y en la vida.

La tensión muscular, la fatiga crónica y el síndrome de estar quemado son algunas de las consecuencias del estrés en el trabajo y todas ellas constituyen una “pandemia organizacional” que no respeta ni fronteras ni marcas y cada vez se extiende más, potenciado por nuevas tecnologías y la incapacidad real y no virtual, de desengancharnos del trabajo.

Por citar algunos datos:

- Un 48% de trabajadores europeos considera que el estrés afecta a su salud
- En Estados Unidos, el estrés y enfermedades mentales suponen un coste anual de 230 millones de dólares
- Lo padecen más el doble de mujeres que hombres
- Las personas de edades comprendidas entre los 25 y los 44 años son las que más la sufren
- 68% de las personas diagnosticadas con ansiedad presentan otro trastorno

En el Perú, una investigación en trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco (Lima) muestra una prevalencia del síndrome de burnout (*El síndrome de burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una*

*respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido)* del 12%. (Valenzuela, 2010)

En Ayacucho, referente al desempeño laboral, diferentes investigaciones describen niveles deficitarios entre el personal de salud de los establecimientos de Salud. Pariona (2016) entre personal de salud del Hospital “Jesús Nazareno” describe que el nivel de desempeño malo se presenta en el 36,2%, regular en el 35% y bueno en el 28,8%. Asimismo, Ñacari (2016) en el Centro de Salud San Juan Bautista describe que el 35% de trabajadores muestra un desempeño malo, 45% regular y 20% bueno.

En la sede central, de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, se ha observado entre los trabajadores manifestaciones de agotamiento y cansancio emocional, aspectos que dificultaban el cumplimiento de las funciones asignadas. Por esta razón, se identifica que no existen políticas referidas de gestión de las personas, postergando la eficiencia de las actividades propias de la administración de la Salud de gestión, planificación, coordinación, impidiendo la toma de decisiones oportunas.

En esta perspectiva el estrés con el desempeño laboral, se convierten en factores fundamentales determinantes de la productividad de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cómo se relaciona el estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿De qué manera la falta de apoyo organizacional influye en la orientación de resultados, en los trabajadores de la DIRESA?
- ¿En qué forma la sobrecarga laboral influye en la calidad de trabajo en los trabajadores de la DIRESA?
- ¿De qué manera las dificultades interpersonales influyen en las relaciones interpersonales en los trabajadores de la DIRESA?
- ¿En qué forma las fuentes extrínsecas de Insatisfacción influyen en la Iniciativa, en los trabajadores de la DIRESA.
- ¿De qué manera La Falta de Justicia Organizacional influye en el Trabajo en Equipo en los trabajadores de la DIRESA?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017.

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- Analizar si la falta de apoyo organizacional influye en la orientación de resultados en los trabajadores de la DIRESA.

- Explicar que la sobrecarga laboral influye en la calidad de trabajo en los trabajadores de la DIRESA.
- Examinar si las dificultades interpersonales influyen en las relaciones interpersonales en los trabajadores de la DIRESA.
- Analizar si las fuentes extrínsecas de Insatisfacción influyen en la iniciativa en los trabajadores de la DIRESA.
- Analizar que la falta de justicia organizacional influye en el trabajo en equipo en los trabajadores de la DIRESA.

#### **1.4. Justificación del Estudio**

##### **1.4.1. Justificación de conveniencia**

La presencia de estrés laboral se ha considerado una consecuencia de trabajar en exceso, más allá de las posibilidades reales. Esta situación se acompaña de sentimientos de cansancio, agotamiento y malestar que limita el desenvolvimiento personal, familiar, laboral y social del trabajador.

##### **1.4.2. Justificación social**

El estrés laboral constituye un indicio de un problema mayor que compromete la eficacia organizacional al mostrar deficiencias en las condiciones laborales. Por otro lado, refleja el escaso abanico de estrategias en el control del estrés entre los trabajadores, quienes exhiben dificultades para adaptarse a las demandas laborales.



#### **1.4.3. Justificación práctica**

Los efectos del estrés laboral trascienden la esfera del trabajo al alterar los procesos cognitivos y emocionales de los trabajadores. Por esta razón, la promoción de la salud mental y laboral resulta imprescindible para fortalecer el nivel de desempeño de los empleados que permita alcanzar los objetivos previstos.

#### **1.4.4. Justificación teórica**

Los resultados obtenidos forman parte de los trabajos previos y permitirán la derivación de nuevas hipótesis de trabajo como el contraste de las mismas. Asimismo, permite conocer el estado actual del estrés laboral en trabajadores de una organización que administra el sistema del Ministerio de Salud.

#### **1.4.5. Justificación metodológica**

La utilidad metodológica consiste en la adaptación de dos instrumentos de medición para evaluar el nivel de estrés y el desempeño laboral.

### **1.5. Limitaciones de la Investigación**

Las limitaciones que enfrenta la investigación presente, están relacionadas con la ausencia de trabajos de investigación referidos al presente tema de investigación, a su vez la falta de bibliografía escrita y el limitado acceso a los datos estadísticos del sector materia de investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del Problema**

El proceso de revisión sistemática de los antecedentes de estudio previos, permitieron identificar investigaciones relacionadas con el problema identificado tales como:

##### **2.1.1. A nivel internacional**

- **Miranda (2008)**, en la investigación “Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”, concluye en lo siguiente: Cuatro de cada diez trabajadores presentan estrés entre medio y alto. Tesis de maestría. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
  
- **Paris (2011)**, presenta la investigación “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”. Tesis de maestría. Argentina: Universidad Abierta Interamericana. El autor concluye en que: El estrés laboral y la satisfacción laboral evidenciaron correlación inversamente proporcional. Es decir, los empleados con menor satisfacción laboral desarrollan mayor estrés. Lo propio sucedió con el estrés laboral y el bienestar psicológico.

### 2.1.2. A nivel nacional

- **Valenzuela (2010)** presenta la investigación “Síndrome de Burnout e identificación de los factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco”. Tesis para obtener el grado de magíster. Lima: Universidad Ricardo Palma. El autor arriba a la siguiente conclusión: De que los factores de riesgo fueron la edad entre 41 y 50 años, el estado civil sin pareja, de 0 a 2 hijos, ser técnico y/o auxiliar, tener un trabajo asistencial, la condición laboral de contratado, con un tiempo de servicio de 6 a 15 años, y con un tiempo en el trabajo actual de 6 a 10 años.

### 2.1.3. A nivel regional

- **Colos (2015)** desarrolló la investigación “Nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los profesionales de salud y su relación con el desempeño laboral en las FF.AA y PNP Ayacucho, 2015”. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo. La conclusión a que arribaba el autor es el siguiente: La correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral fue directa, significativa y en grado alto ( $r_s = 0,878$ ;  $p = 0,000$ ).
- **Pariona (2016)**, desarrolló la investigación “Satisfacción laboral y desempeño del personal de salud del Hospital “Jesús Nazareno”. Ayacucho, 2015”. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo. El autor concluye que: La relación directa y significativa se identificó entre el nivel de satisfacción laboral y el desempeño del personal de salud ( $r_s = 0,824$ ;  $p = 0,000$ ).

## 2.2. Bases Teóricas

### 2.2.1. Estrés laboral

El estrés laboral se define como el conjunto de reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (Rodríguez, 2011).

Los estresores son estímulos que provocan la respuesta al estrés y éstos son ambientales en el sentido de que son parte del entorno en que se desenvuelve el trabajador.

- (a) **Estresores del ambiente físico.** Iluminación deficitaria o excesiva, déficit de ventilación, ruido, temperatura, contaminación.
- (b) **Estresores relativos al contenido de la tarea.** Carga mental, sobrecarga de funciones, control sobre la tarea, déficit de autonomía.
- (c) **Estresores relativos a la organización.** Conflicto y ambigüedad en la tarea, jornada laboral, relaciones interpersonales, apoyo directivo, promoción y desarrollo profesional (Del Hoyo, 2014).

#### 2.2.1.1. TIPOS DE ESTRÉS:

Solas (2005) menciona que es importante como canalizar y analizar las respuestas de alerta del organismo a favor de las personas. Hay dos maneras diferentes de que el organismo reaccione y son las siguientes:

- ✓ En forma negativa, lo que provocara consecuencias nocivas para la salud física y mental
- ✓ En forma positiva, que causa reacciones inversas

### **2.2.1.2. ESTRÉS POSITIVO O EUSTRES:**

Según lo hablado del tema, este tipo de estrés es una forma necesaria que un individuo debe llevar en sí, así se logra tener un estado de alerta fundamental para lo realizado física y mentalmente, para obtener una mayor productividad donde se desenvuelva. Es importante manejar este tipo ya que lograra tener un estilo de vida y de lucha constante realizándose de manera correcta de esa forma conlleva en si alegría y satisfacción en todo momento.

Es necesario entender el estrés en varias facetas, a las cuales se les debe prestar atención, porque no solamente perjudican al individuo si se salen del margen, sino también afecta significativamente su entorno. La resistencia que el cuerpo humano posee tiene líneas las cuales no deben sobrepasarse por razones de generar el agotamiento donde se inicia la etapa de alteraciones físicas y mentales en la persona.

### **2.2.1.3. ESTRÉS NEGATIVO O DISTRES:**

El trabajo en estos tiempos encuentra una serie de problemáticas y arqueamientos por los que pasan los colaboradores, porque realmente las dificultades donde se encuentran o los niveles de estrés determinan una amenaza en su salud. Por eso los empleados se sienten sobrecargados de tareas, las cuales no logran llevar a cabo de manera correcta, y luego la empresa percibe una baja productividad pero no analizan cuales son las causas reales de dicha situación. A esto se le llama estrés negativo o distres que es cuando el ser humano llega a una etapa de agotamiento físico y mental el cual no le permita rendir como es debido porque las tareas asignadas sobrepasan su capacidad.

Hay situaciones dentro del trabajo como cuando no se les proporciona a los colaboradores un tiempo considerable para realizar las tareas y se sienten agobiados por no poderlas terminar, no se les capacita y por ende no saben lo que se debe hacer, no existe una forma emotivamente para realizar el trabajo asignado volviéndose monótono y aburrido. Todas estas situaciones generan un estrés negativo y provocan reacciones en el individuo las cuales se mencionan a continuación:

- ✓ Sobrecarga de trabajo
- ✓ Infracarga de trabajo
- ✓ Infrautilización de habilidades
- ✓ Repetitividad
- ✓ Ritmo de trabajo
- ✓ Relaciones sociales
- ✓ Cambios en la organización
- ✓ Control por parte de los superiores

A parte de los ya indicados, se puede mencionar en el entorno de viaje que se tiene e encontraran infinidad de estresores negativos. Ya sea en el trabajo, en la familia si en esta no se logra lo esperado y llegue a ser frustrante para la persona involucrada. Es importante estar pendientes siempre de los factores influyentes para que este tipo de situación no se convierta en este problema. En el momento de existir algunos problemas de estos o se vean alertas como las ya propuestas, es fundamental estar alerta a cuales son las posibles reacciones que se tengan si ya esto se ha salido del parámetro normal, dentro de esto hay cambios de humor y un carácter mucho más agresivo del normal en momentos donde tal vez no sean para tener una reacción de esa naturaleza. También hay causa de alteraciones en la salud mental, puede existir ansiedad o depresión incluso terminar en la muerte.

#### **2.2.1.4. OTROS TIPOS DE ESTRES**

- Estrés agudo: es el tipo más frecuente de estrés y se produce fundamentalmente como reacción a la exigencia o la presión puntual, por lo que es de corta duración y es fácilmente manejable y tratable. Se manifiesta con cansancio y síntomas tensionales, sobre excitación, pies y manos fríos sentimientos depresivos o una ligera ansiedad.
- Estrés agudo episódico: se refiere a las personas que sufren situaciones de estrés agudo de forma repetitiva y que parecen acabar atrapadas en una espiral de asunción excesiva de responsabilidades, que las sumerge en una vida desordenada, regida por la presión autoimpuesta e inmersa en una crisis continua. Son personas que suelen mostrarse con un carácter agrio, irritables, muy nerviosas y que están en un continuo estado de ansiedad. Además, a menudo culpan a otras personas de todos sus problemas.
- Otra forma de este tipo de estrés es el pesimismo constante que se transforma en una negatividad que se aplica a todo, esperando siempre que suceda lo peor. En cualquier caso, los síntomas son más graves, caracterizándose por la presencia frecuente de migrañas y dolores tensionales, hipertensión arterial, presión en el pecho y propensión a sufrir enfermedades cardíacas. Su tratamiento pasa por una terapia psicológica que puede durar meses, ya que son personas resistentes a los cambios.
- Estrés crónico: es un estrés agotador que produce un desgaste físico y emocional continuo a la persona que lo sufre. Las situaciones de pobreza, de familias disfuncionales, tener un empleo que se desprecia son algunas de las situaciones que pueden generarlo. Nunca se ve la salida y se deja de buscar

soluciones. En ocasiones hay que buscar el origen de hechos traumáticos que se han vivido durante la infancia.

#### **2.2.1.5. DEMANDAS DEL AMBIENTE LABORAL:**

Son aquellos factores estresantes los cuales son conocidos en el trabajo, lo cual afectaran de manera indirecta o directa a los trabajadores y desencadenan el estrés, por lo que se hace necesario mencionar algunos de ellos.

- ✓ Sobrecarga de trabajo: existen varios tipos de puestos en los cuales se cree al individuo como capaz de hacerlos todos, o por el hecho de estar dentro de la empresa se considera que lo debe de realizar sin importar los efectos secundarios como consecuencia, al asignarles tareas para realizar en poco tiempo y la cantidad sea grande, o estas salirse de los parámetros de sus propias responsabilidades. En estos casos los objetivos asignados no incluyen el agotamiento provocado por la cantidad de tareas demandadas.
- ✓ Repetitividad. Se da este tipo de situación si las tareas que realiza se vuelven monótonas y no existe una actualización o cambio de la misma.
- ✓ Ritmo de trabajo: esta surge muchas veces si se rige al trabajador a un cierto tiempo de cumplimiento de tarea y este puede ser mucho más largo del que se le impone por medio de alguna maquina o programa.
- ✓ Antigüedad del rol: existe una inadecuada información al trabajador sobre el rol laboral y organizacional.



#### 2.2.1.6. Niveles de estrés.

- **Hallowell (2010)** menciona que el estrés varía según como se lleve el tipo de vida y cómo es que este afecte de manera significativa el entorno del individuo o incluso como este lo maneje en situaciones particulares como las siguientes,
  - Debe haber un buen ambiente laboral en la empresa de trabajo.
  - En el momento en que existe estrés en uno o varios compañeros de trabajo el desempeño se verá afectado.
  - Para el jefe es frustrante y el trabajo se vuelve tedioso si los subordinados o los compañeros tienen señales de estrés que sobrepasan límites.

El estrés inicia por ser un problema para el ambiente en el trabajo, es en ese preciso momento donde se debe de dar solución antes de salirse de control y afecte de manera significativa a la empresa en general. Sí el estrés ha sobrepasado límites, se pueden apoyar a los colaboradores a iniciar una forma entre ellos mismos de poder resolverlo, en donde se expone en si cuales son los problemas que ellos encuentran y las causas de sentirse de esa manera darles así un seguimiento necesario. Es en este punto cuando el jefe o los mismos miembros del equipo deben de buscar una ayuda profesional para que esta situación no avance más.

Creadores de estrés y autocontrol.

- **Mena (2010)** comenta que optar por enfrentar o minimizar a los creadores del estrés implica identificar qué generan el estrés y por tanto, dónde está la raíz del problema para posteriormente trabajar sobre él o el tipo de respuesta que se debe y quiere emitir. Es interesante trabajar en los dos ámbitos, en la identificación del inconveniente si es posible, neutralizarlo; o en las respuestas negativas emitidas, para evitarlas. Si se mejora la capacidad de

respuesta, se tendrá mayor sensación de control sobre la situación estresante, de manera que se reduce la posibilidad de surgir sentimientos como miedo, el enfado o el nerviosismo.

Esta diferenciación es importante, ya que condiciona las reacciones de forma racional. Se debe aceptar los acontecimientos incontrolables o los niveles de estrés alcanzarán unas formas imposibles. Al trabajar en aquellos hechos que pueden ser controlados, se puede ser consciente en las ocasiones donde se necesitara cooperar y encontrar puntos de acuerdo con otras personas. Centrar los esfuerzos de manera especial en aquello donde se puede hacer algo o no gastar energías en lo que se puede cambiar. Se necesita modificar la respuesta emitida para así no afectar más la situación.

#### **2.2.1.7. Dimensiones**

Sánchez (2011), identifica cinco dimensiones insertas en la definición de estrés laboral.

**(a) Falta de apoyo organizacional.** Mide la percepción del nivel de cohesión grupal entre directivos y empleados así como entre colegas de trabajo. Está referida también a la valoración del trabajo en equipo y la cooperativa entre unidades o áreas de trabajo.

**(b) Sobrecarga laboral.** Mide el exceso de tareas o funciones que realizan los empleados así como las demandas de la organización para el cumplimiento de sus objetivos.

**(c) Dificultades interpersonales.** Evalúa la capacidad de los directivos y empleados en la resolución de conflictos y la capacidad de negociación.

**(d) Fuentes extrínsecas de insatisfacción.** Valora los estímulos externos que otorga la institución para el buen desempeño como

bonificaciones, sueldos, oportunidad de desarrollo profesional, estabilidad laboral, rotación etc.

**(e) Falta de justicia organizacional.** Evalúa la equidad en la distribución de funciones y tareas que los empleados realizan así como su nivel de implicación con la institución.

#### **2.2.1.8. Repercusiones del estrés laboral**

Las repercusiones del estrés laboral en la salud exceden la esfera emocional y psicológica. A la frustración, ansiedad y depresión debe añadirse otros mecanismos de escape a las fuentes generadoras de estrés como el alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y en casos extremos la conducta suicida. Por otro lado, debido a la alteración de la homeostasis los trabajadores presentan menor capacidad de concentración y de atención, aspectos involucrados en el deterioro de las habilidades para la toma de decisiones. En suma, el estrés laboral tiene un impacto significativo en las organizaciones por la disminución de la eficiencia y efectividad (Del Hoyo, 2014). En suma las repercusiones del estrés se clasifican del siguiente modo:

**(a) Físicas.** Úlcera péptica, hipertensión arterial, disnea, prurito, sudoración, alopecia; tics, calambres y contracturas, dolores musculares y cefaleas.

**(b) Psicológicas.** Preocupación, menor capacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, menor concentración, dificultad para focalizar la atención, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, irritabilidad, entre otros.

**(c) Organizacionales.** Ausentismo, impuntualidad, incumplimiento de funciones, dificultades de relación, escasa tolerancia para trabajar en equipo, mediocre calidad de los servicios y menor productividad.

### **2.2.2. Desempeño laboral**

El desempeño laboral según Chiavenato (2000) hace referencia al comportamiento del empleado en la ejecución de funciones para el logro de los objetivos fijados”.

Latorre (2012) cita a Campbell et al. (1970), para quien el desempeño es una conducta laboral de realización de las funciones inherentes al cargo para el logro de las metas previstas. Se ha considerado también como la acción que conduce al logro de resultados. En resumen, es un conjunto de conductas que implica algún tipo de beneficio para la organización.

Existen diferentes enfoques para estudiar el desempeño laboral, según cómo se proyecte medir este constructo.

El desempeño auto-informado, representa la opinión del propio empleado sobre la manera cómo percibe su trabajo y como toda percepción no está exenta de subjetividades. El ausentismo constituye otro indicador para evaluar el desempeño y las condiciones del entorno laboral. En este sentido, el ausentismo que no se penaliza en el sistema de retribución es una condición adversa que propicia el incumplimiento de las funciones inherentes al puesto de trabajo. El desempeño laboral puede ser analizada desde dos vertientes: (a) Por el empleador como una visión general de la forma como el empleado realiza su trabajo y (b) Por el empleado, al auto-informar la calidad de su propio trabajo (Latorre, 2012).

Para Mejía (2012), la evaluación del desempeño es esencial para la implementación de políticas de capacitación, acompañamiento, compensación y motivación.

### **2.2.2.1. Evaluación del desempeño laboral**

La evaluación del desempeño es un tema constante y corriente en la vida cotidiana de los colaboradores, lo mismo ocurre en las organizaciones que tienen la necesidad de evaluar diferentes áreas de desempeño laboral: financieros, operacional, técnico, de ventas y de marketing. El desempeño humano debe ser excelente en todo momento para que la organización sea competitiva y obtenga resultados en el mundo globalizado.

Según Idalberto Chiavenato (2002) “la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; en un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución al negocio de la organización”.

### **2.2.2.2. Consideraciones en la evaluación del desempeño**

La evaluación debe abarcar no solo el desempeño en el cargo ocupado sino también el alcance de metas y objetivos. Desempeño y objetivos deben ser temas inseparables de la evaluación del desempeño.

La evaluación debe hacer énfasis en el individuo que ocupa el cargo y no en la impresión respecto de los hábitos personales observados en el trabajo. La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en la apreciación subjetiva de hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas distintas.

La evaluación debe ser aceptada por ambas partes, evaluador y evaluado. Ambos deben estar de acuerdo en que la evolución debe traer algún beneficio para la organización y para el empleado. La evolución del desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización, equipándolo mejor para producción con eficacia y eficiencia.

### 2.2.2.3. Criterios de evaluación de desempeño

<b>HABILIDADES/CAPACIDADES NECESIDADES Y RASGOS</b>	<b>COMPORTAMIENTOS</b>	<b>METAS Y RESULTADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conocimiento del cargo</li> <li>○ Conocimiento del negocio</li> <li>○ Puntualidad</li> <li>○ Asiduidad</li> <li>○ Lealtad</li> <li>○ Honestidad</li> <li>○ Presentación personal</li> <li>○ Sensatez</li> <li>○ Capacidad de realización</li> <li>○ Comprensión de situaciones</li> <li>○ Facilidad de aprendizaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desempeño de la tarea</li> <li>○ Espíritu de equipo</li> <li>○ Relaciones humanas</li> <li>○ Cooperación</li> <li>○ Creatividad</li> <li>○ Liderazgo</li> <li>○ Hábitos de seguridad</li> <li>○ Responsabilidad</li> <li>○ Actitud e iniciativa</li> <li>○ Personalidad</li> <li>○ Sociabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cantidad de trabajo</li> <li>○ Calidad</li> <li>○ Atención del cliente</li> <li>○ Satisfacción del cliente</li> <li>○ Reducción de costos</li> <li>○ Reducción de desperdicios</li> <li>○ Mantenimiento del equipo</li> <li>○ Atención de los plazos</li> <li>○ Enfoque de los resultados</li> <li>○</li> </ul>

### 2.3. Definición de Términos

La directiva regional “Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño.

- (a) **Orientación De Resultados.** Es la tendencia a concretar los resultados con unos altos niveles de calidad y rendimiento.
- (b) **Calidad.** Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia.
- (c) **Relaciones interpersonales.** Son una permanente búsqueda de convivencia e integración entre personas.
- (d) **Iniciativa.** Hace referencia a la actitud mediante la cual una persona decide hacer algo esperando obtener algún resultado.
- (e) **Trabajo en equipo.** Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común

**Funcionario:** se refiere al personal responsable que ejerce autoridad en un órgano o unidad estructurada, pudiendo ser elegido o designado.

**Servidor administrativo:** comprende a todos los servidores públicos que laboran en los órganos de apoyo, asesoramiento, dirección y control. Se encuentran bajo subordinación de un personal directivo.

**Desempeño:** conjunto de resultados laborales esperados que se reconocen por su calidad, costo y oportunidad.

**Estilo de liderazgo:** se refiere a lo que el líder hace, a su estilo de comportamiento en el ejercicio del liderazgo. Está íntimamente relacionado de cómo percibe el líder de la autoridad, poder y responsabilidad y como la ejerce.

**Calidad de trabajo:** en este factor se evalúa la capacidad del empleado en la producción de un servicio eficiente, oportuno y preciso para los usuarios. Los criterios a evaluar dentro de este factor serán:

- Demuestra exactitud e integridad
- Muestra compromiso hacia la excelencia
- Busca formas para mejorar y promover la calidad de su trabajo.
- Aplica retroalimentación para mejorar su desempeño
- Revisa su trabajo para asegurar la calidad del mismo

**Cantidad de trabajo:** se define como la cantidad promedio de servicios atendidos al usuario y/o labores requeridos en el cumplimiento de sus funciones.

**Atenciones a los plazos:** se define como el cumplimiento de los tiempos o plazos asignados para la ejecución de una tarea o prestación de un servicio.

**Enfoque en los resultados:** se refiere a la estructura y organización del trabajo, los procedimientos a seguir para desarrollar las funciones y tareas del puesto, a fin de lograr los objetivos establecidos.

**Actitud:** son los juicios favorables o desfavorables que el empleado tiene con respecto a su puesto de trabajo. Entusiasmo por la laboral, confiabilidad, lealtad a la institución y respeto de las normas, políticas y procedimientos. Se valora independientemente de los conocimientos, capacidades o aptitudes.

**Iniciativa:** la capacidad para diseñar, proponer y ejecutar innovaciones en el desarrollo de las funciones de su puesto de trabajo. Es la capacidad de generar y desarrollar ideas o trabajos nuevos, sin esperar instrucciones detalladas para ello, preocupándose por implementar la mecánica adecuada de su ejecución.



**Responsabilidad:** es el grado de compromiso y cumplimiento de las tareas o responsabilidades:

- Se esfuerza por brindar buena atención al público
- Es puntual y responsable con su trabajo
- Muestra lealtad hacia la institución y honestidad con el cliente

**Espíritu de equipo:** habilidad para desempeñar tareas con superiores, pares y subordinados, pensando en objetivos comunes con la mente abierta a ideas y pensamientos diferentes.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

El estrés se relaciona directamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

La falta de apoyo Organizacional influye en la orientación de resultados en los trabajadores de la DIRESA.

La sobrecarga laboral influye en la calidad de trabajo en los trabajadores de la DIRESA.

Las dificultades interpersonales influyen en las relaciones interpersonales, en los trabajadores de la DIRESA.

Las fuentes extrínsecas de insatisfacción influyen en la iniciativa en los trabajadores de la DIRESA.

La falta de justicia organizacional influye en el trabajo en equipo en los trabajadores de la DIRESA.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Definición operacional de la variable**

#### **Variable 1**

##### **X= Estrés laboral**

X1: Falta de Apoyo Organizacional

X2: Sobrecarga laboral

X3: Dificultades interpersonales

X4: Fuentes extrínsecas de insatisfacción

X5: Falta de justicia organizacional

#### **Variable 2**

##### **Y= Desempeño laboral**

Y1: Orientación de Resultados

Y2: Calidad

Y3: Relaciones Interpersonales

Y4: Iniciativa

Y5: Trabajo en Equipo

### 2.5.3. Operacionalización de la Variable

Variable	Dimensiones	Definición Conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Falta de apoyo organizacional	El estrés laboral se define como el conjunto de reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (Rodríguez, 2011)	Sentimientos de agotamiento y cansancio emocional producto del desbalance entre las demandas de trabajo y la capacidad real del trabajador para hacerlas frente, determinado con la escala de estrés laboral.	X1.1: Percepción de la cohesión	<b>Ordinal:</b> Leve (0 - 32) Moderado (33 - 64) Intenso (65 - 96)
	Sobrecarga laboral			X1.2: Cooperación	
	Dificultades interpersonales			X2.1: Exceso de tareas X2.2: Demandas laborales	
	Fuentes extrínsecas de insatisfacción			X3.1: Conflictos laborales X3.2: Habilidades comunicativas	
	Falta de justicia organizacional			X4.1: Remuneración X4.2: Promoción X4.3: Estabilidad	
Desempeño laboral	Orientación de resultados	Son las funciones que ejecuta un empleado según su perfil laboral de acuerdo a las metas establecidas, las mismas que activan el comportamiento y mejora del rendimiento, porque contribuye al trabajador a enfocar sus esfuerzos (Robbins (2004).	Manera como el personal de salud cumple con sus funciones, determinada con la lista de chequeo.	Y1.1: termina su trabajo oportunamente	<b>Ordinal:</b> Deficiente (8 -14) Malo (15 - 21) Regular (22 - 28) Bueno (29 - 35) Excelente (36 - 40)
	Calidad			Y1.2: cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda	
				Y2.1: no comete errores en el trabajo	
	Relaciones Interpersonales			Y2.2: hace uso racional de los recursos	
				Y3.1: se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros	
	Iniciativa			Y3.2: evita los conflictos dentro del equipo	
				Y4.1: muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	
	Trabajo en equipo			Y4.2: tiene gran capacidad	
Y5.1: muestra aptitud para integrarse al equipo					
				Y5.2: colabora con los demás para el logro de objetivos	

## CAPITULO III METODOLOGÍA

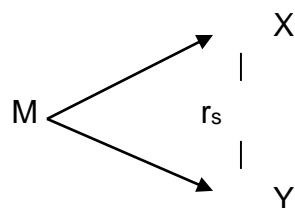
### 3.1. Tipo y Nivel de Investigación

#### 3.1.1 Tipo de Investigación

El diseño de investigación será correlacional de corte transaccional o transversal, porque estableció la relación simétrica entre las variables precisando el tipo y la intensidad de la correlación.

La utilidad de este diseño es conocer la variación conjunta entre las variables. Es decir, evaluar el comportamiento de los valores de una variable a partir del comportamiento de los valores de otra (Deza y Muñoz, 2008, p.20).

Esquemáticamente se formaliza así:



#### **Dónde:**

M : Muestra

X : Variable 1 (Estrés laboral)

Y : Variable 2 (Desempeño laboral)

$r_s$  : Correlación entre variables de escala ordinal

### 3.1.2. Nivel de Investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo, explicativo y correlacionado

### 3.2. Descripción del ámbito de investigación

La presente investigación se llevó a cabo en el ámbito de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, con dependencia de Presupuestal y Administrativa del Gobierno Regional de Ayacucho, y dependencia normativa del Ministerio de Salud.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

Según Deza y Muñoz (2008, p.57), la población constituye la totalidad de fenómenos o elementos a estudiar los cuales conservan propiedades o características comunes factibles de medición con los procedimientos usuales de la ciencia.

En el presente estudio la población estuvo constituida de 240 trabajadores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, conformada del siguiente modo:

<b>Modalidad</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Administrativos	150	62.5
Asistenciales	90	37.5
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

### 3.3.2. Muestra

En la investigación no fue necesario el cálculo de la muestra por ser una población accesible. En consecuencia, la investigación fue censal.

## 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 3.4.1. Técnica

Las técnicas de recolección de datos más apropiada para efectivizar los objetivos de la investigación constituyeron la encuesta y la observación.

**La encuesta:** es un procedimiento que conserva el anonimato tras la administración de los instrumentos.

La recolección de los datos se aplicó en las instalaciones de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, en los horarios preestablecidos de labor administrativa, previa la autorización de las autoridades competentes de dicha institución.

**La observación:** es el empleo sistemático de los sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación (Deza y Muñoz, 2008). En este procedimiento se corrobora el nivel de cumplimiento de un conjunto de indicadores de desempeño.

### 3.4.2. Instrumentos

La prueba Chi Cuadrada ( $\chi^2$ ) La prueba de ji cuadrada (chi-cuadrado,  $\chi^2$ ) es el procedimiento de elección para el contraste de hipótesis. Esta prueba estadística se emplea en el análisis de dos o más grupos y de dos o más variables. En las ciencias de la salud, en ocasiones se trabaja con variables de tipo cualitativo tales como sexo, grado de desnutrición, nivel socioeconómico, por lo que en

este caso nos referiremos a variables cualitativas. Es decir, que sus valores representan categorías o grupos en una variable. Los valores que toman estas variables se resumen en “tablas de frecuencias” (tablas de contingencia), las cuales permiten ordenarles y comparar su ocurrencia. Las tablas de contingencia se utilizan cuando se desea examinar la relación entre dos variables categóricas, o bien explorar la distribución que posee una variable categórica entre diferentes muestras.

Para realizar el análisis bajo estas características (Cuando las observaciones de una investigación corresponden a muestras independientes y las mediciones se tienen en escala nominal La independencia de las variables consiste en que en la distribución de una de las variables es similar sin importar el nivel en el que se examine de la otra. Esto se traduce en una tabla de contingencia en que los renglones (y las columnas) son aproximadamente proporcionales. Posiblemente sea más fácil reconocerlo si en la tabla se utilizan los porcentajes por renglones y columnas y observar si éstos son similares. La prueba de independencia de ji-cuadrado (chi-cuadrado,  $\chi^2$ ) contrasta la hipótesis de que las variables son independientes, frente a la hipótesis alternativa de que una variable se distribuye de modo diferente para los diversos niveles de otra Requisitos:

- Muestras independientes
- Las variables son cualitativas o categóricas
- Las mediciones de la variable están en escala Nominal
- Las categorías de cada una de las variables son mutuamente excluyentes.
- El valor del estadístico  $\chi^2$  se podrá aproximar por una distribución Chi-cuadrado cuando el tamaño muestra no sea grande ( $n > 30$ ), y todas las frecuencias esperadas sean iguales o mayores a 5 (en

ocasiones deberemos agrupar varias categorías a fin de que se cumpla este requisito).

- Las observaciones son obtenidas mediante muestreo aleatorio a partir de una población particionada en categorías.

### 3.5. Validez y Confiabilidad del Instrumento

#### **Validez**

Fue determinada con el Coeficiente de Correlación “r” de Pearson como medida de correlación ítem-total.

#### **Confiabilidad**

Fue determinada con el Coeficiente Alpha de Cron Bach debido a que los reactivos (ítems) consignaban múltiples opciones.

### 3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

El método de análisis involucró dos aspectos:

(a) descriptivo para representar la información en tablas y figuras de distribución numérica y porcentual.

(b) inferencial para la aplicación de un estadígrafo de contraste de hipótesis que permitió verificar la certeza de éstas. El contraste de la hipótesis general ameritó el cálculo del Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman con el Software Estadístico IBM-SPSS versión 24,0.

El Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman es una medida de asociación lineal no paramétrica para variables libres de distribución (Deza y Muñoz, 2008). En la presente investigación las variables tienen escala ordinal y se cumple con esta consideración.



El proceso de contraste de hipótesis dio lugar a la confrontación de los resultados con hallazgos de investigaciones previas que forman parte del proceso de discusión.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

Se presenta a continuación los resultados producto de la aplicación de la técnica de investigación, cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario conformado por diez preguntas orientadas a responder las variables independiente y dependientes, cuyas escalas de respuestas fueron homogéneas, donde los encuestados escogieron la opción de su preferencia. Se procedió a la tabulación, procesamiento de datos y finalmente el análisis e interpretación de los resultados para demostrar los objetivos propuestos en la investigación.

Se presentan los resultados en gráficos estadísticos computarizados con la intención de visualizar las respuestas a las preguntas formuladas por parte de los encuestados, mostrándose a continuación.

5.1. La falta de apoyo organizacional influye en la orientación de resultados en trabajadores de la dirección regional de salud Ayacucho.

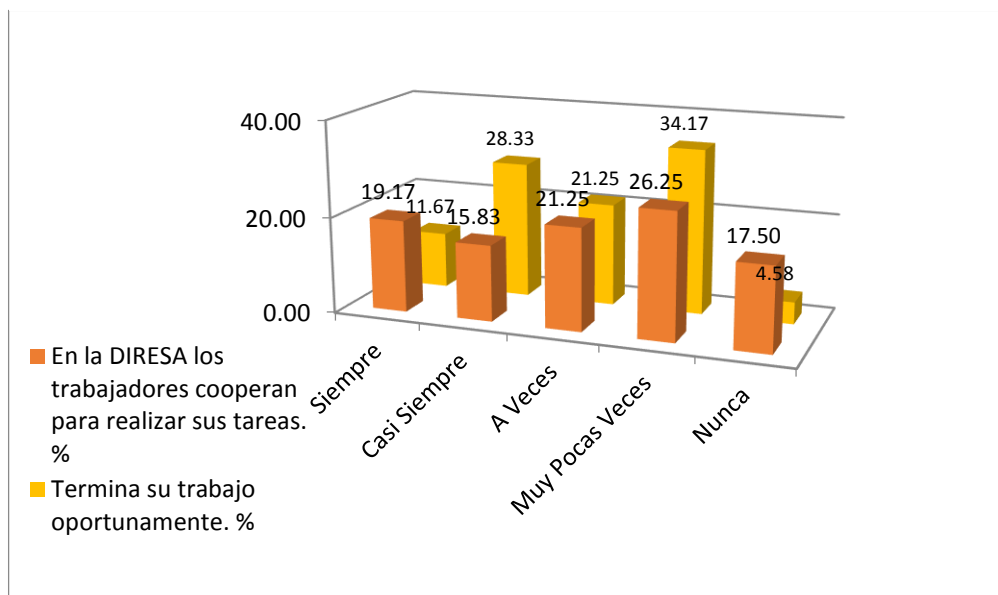
**Tabla 01**

***Cooperación y Trabajo Oportuno de los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.***

	En la DIRESA los trabajadores cooperan para realizar sus tareas.		Termina su trabajo oportunamente.	
	Nº	%	Nº	%
<b>Siempre</b>	46	19.17	28	11.67
<b>Casi Siempre</b>	38	15.83	68	28.33
<b>A Veces</b>	51	21.25	51	21.25
<b>Muy Pocas Veces</b>	63	26.25	82	34.17
<b>Nunca</b>	42	17.50	11	4.58
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100.00</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 01**



Respecto a la cooperación para realizar el trabajo sus tareas del personal de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, los resultados arrojan que el mayor porcentaje lo muestra el 26.25% que corresponde a muy pocas veces, seguido de a veces con un 21.25%, mientras que los que señalan que siempre y casi siempre representa el 19.17% y 15.83% respectivamente, que representa en conjunto un 35%, mientras que si se agrupa a veces, muy pocas veces y nunca, representa un 65%. En lo que concierne a terminar su trabajo oportunamente, los resultados arrojan que un 34.17% señala nunca, un 28.33% señala casi siempre y un 11.67% siempre.

Estos resultados nos permiten señalar que el personal de la DIRESA coopera a veces, muy pocas veces y nunca, mostrando un trabajo individual y sesgado debido al entorno en el que cumplen sus funciones, es decir de realizar la tarea encomendada únicamente, generando individualismo.

Respecto al cumplimiento oportuno se puede identificar que un 60% no cumple su trabajo de manera oportuna, haciéndolo a veces, muy pocas veces y nunca, lo que permite determinar que el cumplimiento de las metas y los compromisos no es valorado por el personal de la institución, generando de esta manera desgano, incumplimiento, desmotivación.

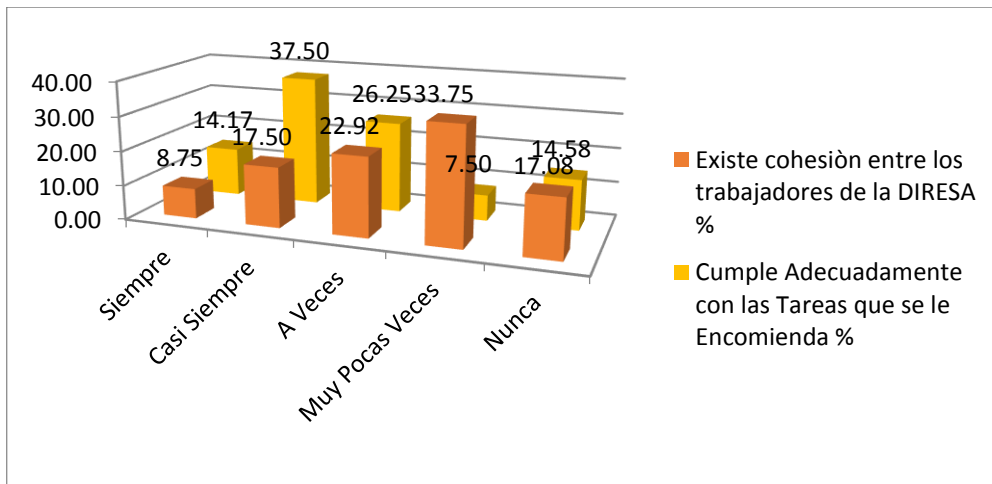
**Tabla 02**

**Cohesión y cumplimiento adecuado de tareas de los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho**

	Existe Cohesión entre los Trabajadores de la DIRESA		Cumple Adecuadamente con las Tareas que se le Encomienda	
	Nº	%	Nº	%
<b>Siempre</b>	21	8.75	34	14.17
<b>Casi Siempre</b>	42	17.50	90	37.50
<b>A Veces</b>	55	22.92	63	26.25
<b>Muy Pocas Veces</b>	81	33.75	18	7.50
<b>Nunca</b>	41	17.08	35	14.58
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100.00</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

**GRAFICO 02**



Según la tabla N° 02, del 100% de los encuestados el 33.75% señala que muy pocas veces existe cohesión entre los trabajadores de la DIRESA, y tan solo un 8.75% de los trabajadores señala que existe siempre cohesión.

Respecto al cumplimiento adecuado de las tareas encomendadas se puede precisar que el 37.50% de los encuestados señala que casi siempre cumple,

mientras que un 26.25% de ellos precisa que muy pocas veces cumple con las tareas encomendadas.

Analizando los resultados podemos señalar que no existe una relación estrecha entre los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, ya que solo representa un 26.25% en quienes se percibe cohesión para el cumplimiento de sus labores; de igual forma acerca de los trabajadores que cumplen adecuadamente con las tareas que se les encomienda representa entre siempre y casi siempre expresados en un 51.67%, es decir que la falta de cohesión, determina que solo el 51.67% cumplan adecuadamente con las tareas que se les encomienda.

## **5.2 LA SOBRECARGA LABORAL INFLUYE EN LA CALIDAD DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO.**

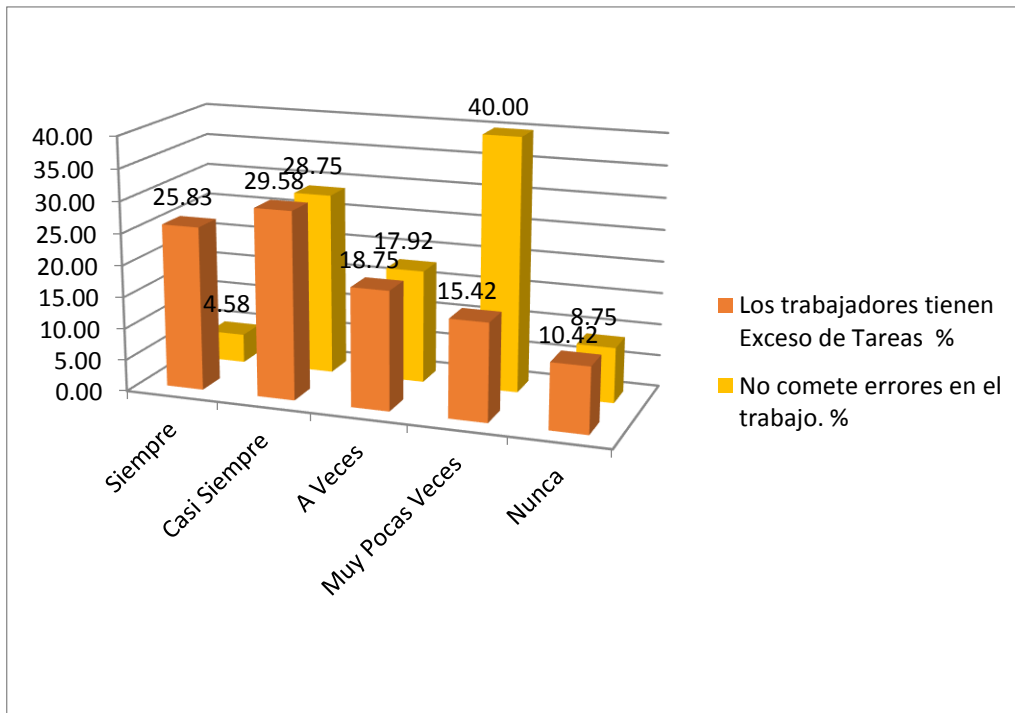
**Tabla 03**

### **Exceso de Tareas y Errores en el Trabajo de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho**

	Los trabajadores tienen Exceso de Tareas		No comete errores en el trabajo.	
	Nº	%	Nº	%
<b>Siempre</b>	62	25.83	11	4.58
<b>Casi Siempre</b>	71	29.58	69	28.75
<b>A Veces</b>	45	18.75	43	17.92
<b>Muy Pocas Veces</b>	37	15.42	96	40.00
<b>Nunca</b>	25	10.42	21	8.75
<b>7</b>	<b>240</b>	<b>100.00</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

**GRAFICO 03**



Respecto a los excesos en las tareas, se puede apreciar que un 29.58% de los encuestados señalan que tienen casi siempre un exceso en el trabajo, seguido de un 25.83% que señala que siempre tiene un exceso de trabajo, mientras que a veces señalan un 18.75%. En lo que concierne a que se comenten errores en el trabajo, el 40% de ellos señala que muy pocas veces, mientras que un 28.75% señala que casi siempre.

En este cuadro se muestra que un 55.41% de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho que son los que respondieron entre siempre y casi siempre señalan que existe un exceso de trabajo y/o una sobrecarga laboral, mientras que un 66.67% de trabajadores no comete errores, que representa los que respondieron a veces, muy pocas veces y nunca. El exceso de trabajo y/o sobrecarga laboral determina que un 33.33% cometan errores en el trabajo.

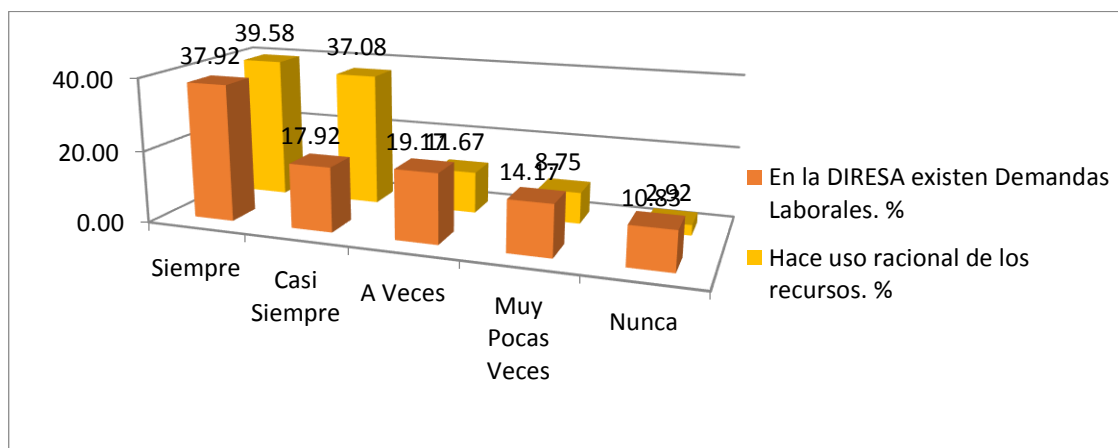
**Tabla 04**

**Demandas Laborales y uso Racional de los Recursos, de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho**

	En la DIRESA existen Demandas Laborales.		Hace uso racional de los recursos.	
	Nº	%	Nº	%
<b>Siempre</b>	91	37.92	95	39.58
<b>Casi Siempre</b>	43	17.92	89	37.08
<b>A Veces</b>	46	19.17	28	11.67
<b>Muy Pocas Veces</b>	34	14.17	21	8.75
<b>Nunca</b>	26	10.83	7	2.92
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100.00</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

**GRAFICO 04**



Respecto a la demanda laboral en la DIRESA, se puede señalar que un 37.92 de los encuestados señala que existe siempre, mientras que un 1.83% indica que nunca existen demandas laborales. A su vez del 100% de los encuestados un 39.58% de los encuestados señalan que siempre se hace uso racional de los



recursos, mientras que un 2.92% indica que nunca se hace uso de los recursos de la institución.

Haciendo un análisis se puede señalar que las demandas laborales de parte de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, siempre son constantes y permanentes constituyendo un 55.84% entre siempre y casi siempre, de la misma manera respecto a que los trabajadores hacen uso racional de los recursos constituye un 76.66% entre siempre y casi siempre del total de trabajadores (240). La presencia de las demandas laborales influye en que 23.34% no realice un uso racional de los recursos.

### **5.3 LAS DIFICULTADES INTERPERSONALES INFLUYEN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO.**

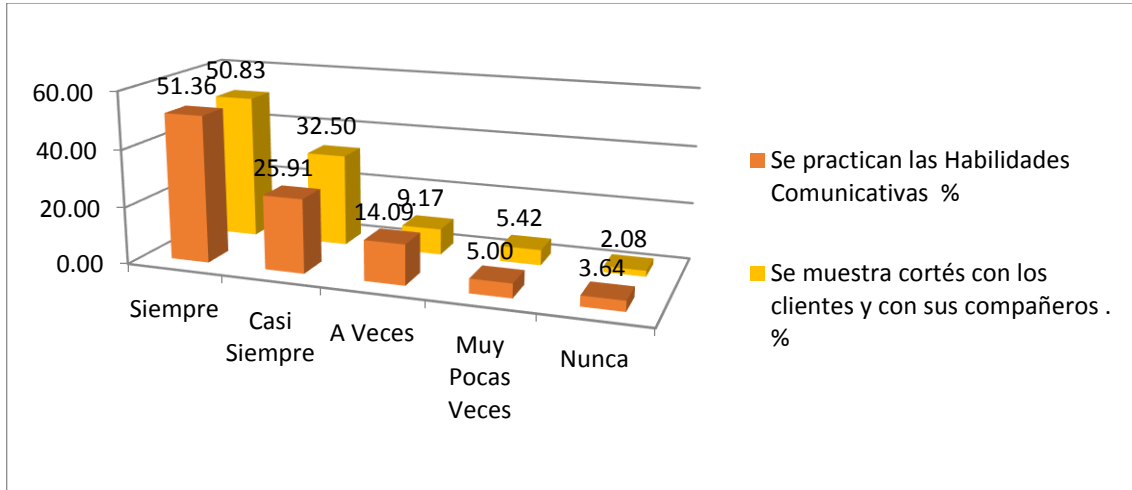
**Tabla 05**

**Habilidades Comunicativas y la Cortesía con los clientes y/o compañeros, de los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho**

	Se practican las Habilidades Comunicativas		Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.	
	Nº	%	Nº	%
<b>Siempre</b>	113	51.36	122	50.83
<b>Casi Siempre</b>	57	25.91	78	32.50
<b>A Veces</b>	31	14.09	22	9.17
<b>Muy Pocas Veces</b>	11	5.00	13	5.42
<b>Nunca</b>	8	3.64	5	2.08
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100.00</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

**GRAFICO 05**



La tabla N° 05 muestra si el personal practica las habilidades comunicativas, donde el 51.36% de los que responden señalan que siempre se practican habilidades comunicativas, mientras que tan solo un 3.64% de ellos señala que nunca se practican dichas habilidades comunicativas. En la misma tabla se precisa sobre la cortesía con los usuarios y con los compañeros de trabajo, señalando que un 50.23% de los encuestados indica que siempre existe un trato cortés, mientras que tan solo un 2.08% señala que no existe.

Al realizar un análisis se puede precisar que los trabajadores de la DIRESA practican las habilidades comunicativas en un 77.27% entre siempre y casi siempre, mientras en un porcentaje de 83.33% los trabajadores se muestran cortés con los usuarios internos y externos, expresados en siempre y casi siempre.

La práctica de las habilidades comunicativas influye en que los trabajadores se muestren corteses con los clientes o usuarios internos y externos.

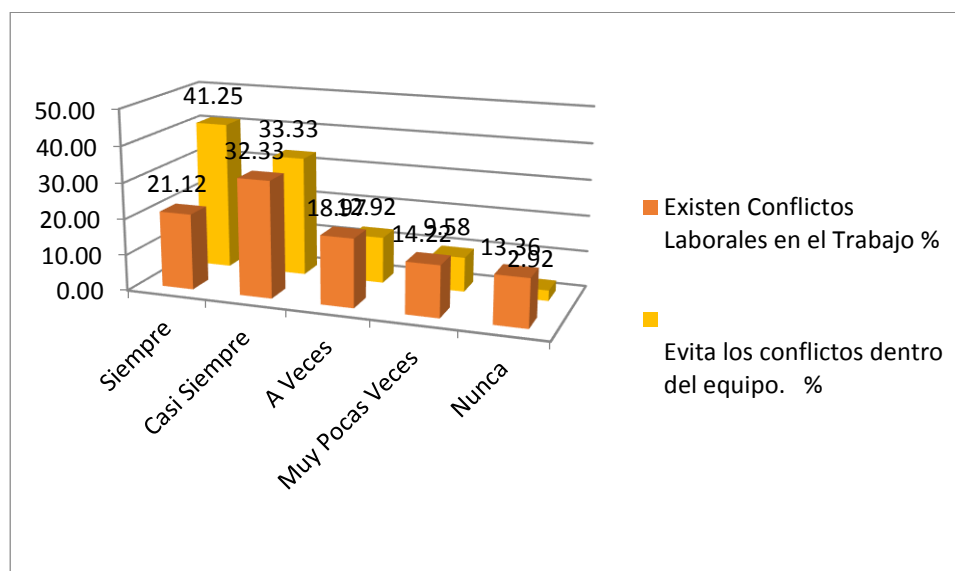
**Tabla 06**

**Conflictos Laborales y Conflictos en el Equipo de los trabajadores de la  
Dirección Regional de Salud Ayacucho**

	Existen Conflictos Laborales en el Trabajo		Evita los conflictos dentro del equipo.	
	Nº	%	Nº	%
<b>Siempre</b>	49	21.12	99	41.25
<b>Casi Siempre</b>	75	32.33	80	33.33
<b>A Veces</b>	44	18.97	31	12.92
<b>Muy Pocas Veces</b>	33	14.22	23	9.58
<b>Nunca</b>	31	13.36	7	2.92
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100.00</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

**GRAFICO 06**



De los resultados obtenidos se puede señalar que casi siempre existe conflictos laborales en el centro de trabajo, expresados en un 32.33%, mientras que un 13.36% precisa que nunca existe conflictos en el trabajo. A su vez que un 41.25% de los encuestados evita siempre conflictos dentro del trabajo, y un 2.92% de los

encuestados precisa que no evita los conflictos en el trabajo o dentro del equipo de trabajo.

La presente tabla nos muestra la existencia de conflictos laborales en un porcentaje del 21.12% y del 32.33% entre siempre y casi siempre respectivamente, mientras que el porcentaje de 41.25% y 33.33% de siempre y casi siempre respectivamente evitan los conflictos dentro del equipo.

La existencia de conflictos laborales hace que sólo 25.42% entre a veces, muy pocas veces y nunca 12.92%, 9.58% y el 2.92% eviten los conflictos dentro del equipo

#### **5.4 LAS FUENTES EXTRÍNECAS DE INSATISFACCIÓN INFLUYEN SIGNIFICATIVAMENTE EN LA INICIATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO.**

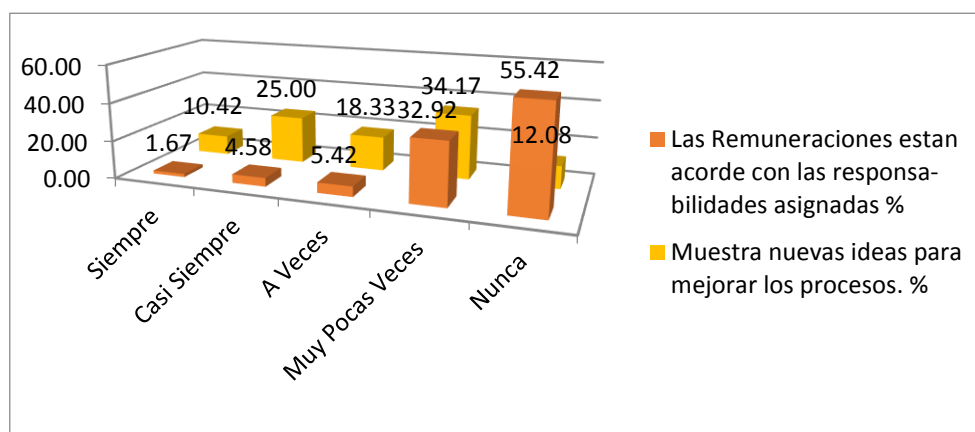
**Tabla 07**

#### **La Remuneración y las Ideas Nuevas para Mejorar los Procesos de los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho**

	Las Remuneraciones están acorde con las responsabilidades asignadas		Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.	
	Nº	%	Nº	%
<b>Siempre</b>	4	1.67	25	10.42
<b>Casi Siempre</b>	11	4.58	60	25.00
<b>A Veces</b>	13	5.42	44	18.33
<b>Muy Pocas Veces</b>	79	32.92	82	34.17
<b>Nunca</b>	133	55.42	29	12.08
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100.00</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

**GRAFICO 07**



La tabla y grafico N° 07 muestra que un 55.42% de los encuestados no está de acuerdo con que la remuneración que perciben y más aun con las responsabilidades asignadas. En el mismo cuadro se señala sobre si muestran nuevas ideas para mejorar los procesos, siendo los resultados que el 34.17% muy pocas veces propone nueva ideas y un 12.08% señala que nunca lo hace.

Analizando los resultados se puede precisar que la remuneración no se encuentra acorde con las responsabilidades asignadas, pues en un porcentaje de 5.42%, 32.92% y 55.42% se hallan entre A veces, muy pocas veces y nunca respectivamente, sumando un 93.76% de insatisfacción. Por otro lado, existe un 10.42% y 25% de siempre y casi siempre respectivamente de trabajadores que muestran nuevas ideas para mejorar los procesos en la DIRESA.

Por lo tanto el nivel de remuneración percibido influye en que un 18,33%, 34.17% y 12.08% haciendo un total de 64.58% quienes indican que no muestra ideas para mejorar los procesos.

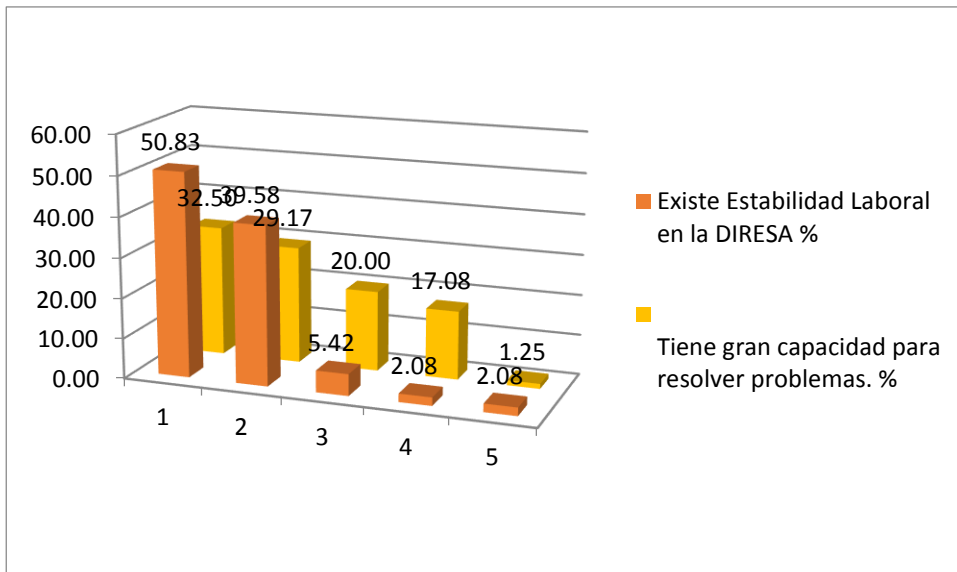
**Tabla 08**

**La Estabilidad y la Capacidad Para Resolver Problemas, de los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho**

	Existe Estabilidad Laboral en la DIRESA		Tiene gran capacidad para resolver problemas.	
	Nº	%	Nº	%
<b>Siempre</b>	122	50.83	78	32.50
<b>Casi Siempre</b>	95	39.58	70	29.17
<b>A Veces</b>	13	5.42	48	20.00
<b>Muy Pocas Veces</b>	5	2.08	41	17.08
<b>Nunca</b>	5	2.08	3	1.25
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100.00</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

**GRAFICO 08**



La tabla N° 08 muestra un 50.83% de encuestados quienes indican que siempre sintieron estabilidad laboral en la DIRESA y tan solo un 2.08% de ellos precisa que nunca existió estabilidad laboral. Respecto al grado de capacidad para resolver problemas, se obtuvo como resultado que un 32.50% de los encuestados muestra siempre capacidad para resolver problemas y tan solo un 1.25% de los encuestados indica que no tiene capacidad para resolver problemas.

Realizando el análisis se puede señalar que existe un 50.83% y de 39.58% de encuestados que señalan que siempre y casi siempre observan estabilidad laboral en la DIRESA. Mientras que un 32.50% y 29.17% de los encuestados señala que siempre y casi siempre, tienen la capacidad de resolver problemas relacionados al quehacer diario de sus labores dentro de la institución.

Por lo que la Estabilidad Laboral influye en la capacidad de resolver los problemas del quehacer diario.

**5.5 LA FALTA DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL INFLUYE EN EL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO.**

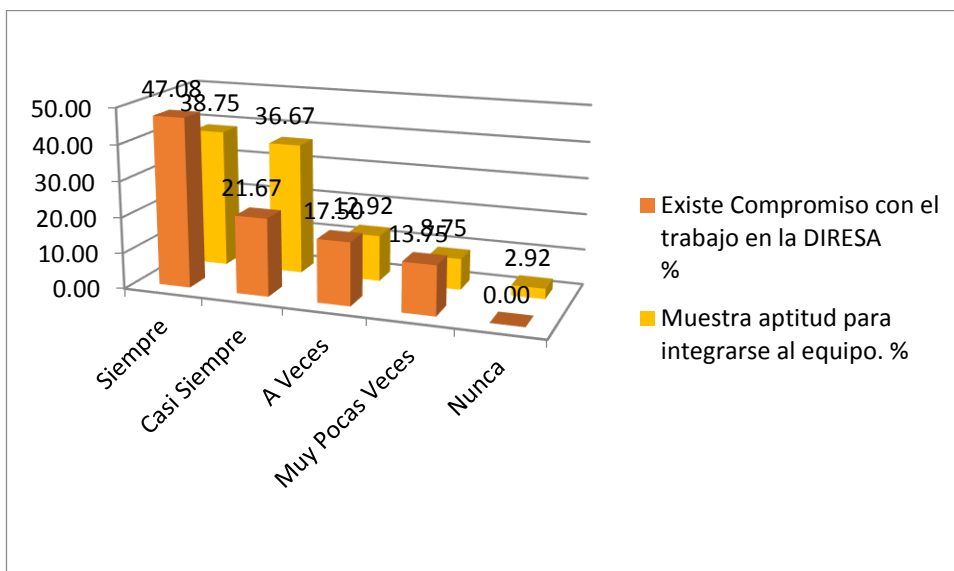
**Tabla 09**

**El Compromiso de Trabajo y la Aptitud Para integrarse al Equipo de los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.**

	Existe Compromiso con el trabajo en la DIRESA		Muestra aptitud para integrarse al equipo.	
	Nº	%	Nº	%
<b>Siempre</b>	113	47.08	93	38.75
<b>Casi Siempre</b>	52	21.67	88	36.67
<b>A Veces</b>	42	17.50	31	12.92
<b>Muy Pocas Veces</b>	33	13.75	21	8.75
<b>Nunca</b>	0	0.00	7	2.92
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100.00</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

**GRAFICO 09**



En la tabla N° 09 se aprecia sobre la existencia de compromiso con el trabajador en la DIRESA, donde el 47.08% de los encuestados señala que siempre existe compromiso en el centro de trabajo, no encontrándose a colaboradores que

siente que nunca hayan percibido compromiso en el trabajo o centro de trabajo. A su vez un 38.75% de los encuestados señala que siempre muestra aptitudes para integrarse al equipo en el centro de trabajo, y tan solo un 2.92% de ellos señala que no muestra aptitudes en el trabajo.

Analizando dichos resultados se puede precisar que la DIRESA los trabajadores se encuentran comprometidos con su trabajo en un 47.08%, mientras que un 38.75% siempre muestra aptitud para integrarse al equipo.

El compromiso con el trabajo influye directamente en la aptitud para integrarse al equipo.

**Tabla 10**

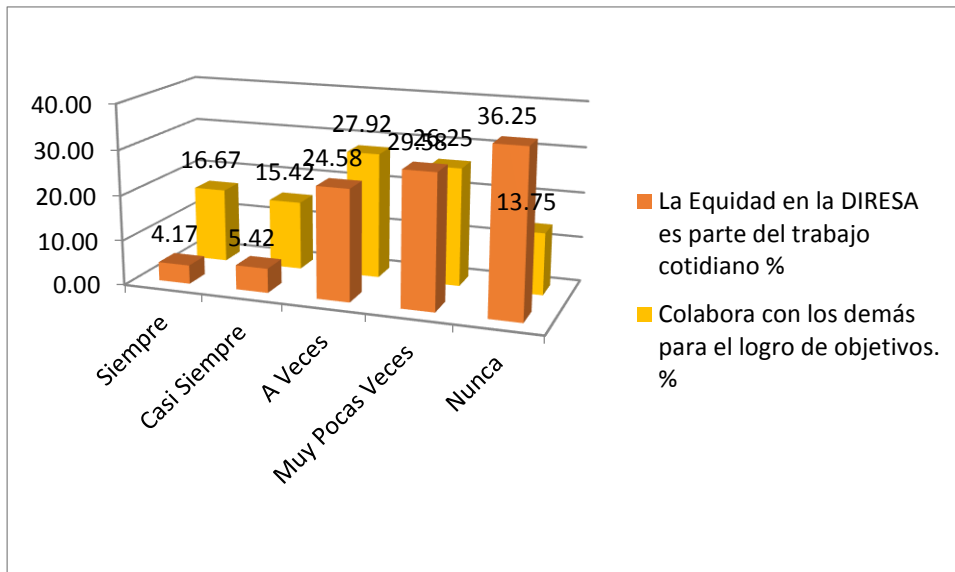
**La Equidad y el Logro de Objetivo de los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho**

	La Equidad en la DIRESA es parte del trabajo cotidiano		Colabora con los demás para el logro de objetivos.	
	Nº	%	Nº	%
<b>Siempre</b>	10	4.17	40	16.67
<b>Casi Siempre</b>	13	5.42	37	15.42
<b>A Veces</b>	59	24.58	67	27.92
<b>Muy Pocas Veces</b>	71	29.58	63	26.25
<b>Nunca</b>	87	36.25	33	13.75
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100.00</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia



**GRAFICO 10**



La tabla N° 10 muestra sobre la equidad cotidiana de los trabajadores en la DIRESA, donde un 36.25% de los encuestados señala que nunca existe equidad en el centro de trabajo y tan solo un 4.17% precisa que si existe equidad. Por otro lado un 27.92% de los encuestados señalan que muy pocas veces colabora con los demás para el logro de los objetivos, y un 13.75% de los encuestados precisa que nunca colabora con los demás en el logro de los objetivos institucionales.

Haciendo un análisis se puede señalar que los trabajadores de la DIRESA, practican la equidad como parte del trabajo cotidiano en un 4.17% y 5.42% entre siempre y casi siempre, por otro lado siempre expresado en un 16.67% y 15.42% casi siempre respectivamente, colaboran con el logro de los objetivos.

La equidad en el trabajo cotidiano influye directamente para el logro los objetivos institucionales.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN**

La finalidad de la presente investigación fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección de Salud Ayacucho, a partir del análisis del apoyo organizacional, la sobrecarga laboral, las dificultades interpersonales y las fuentes extrínsecas de insatisfacción, como herramientas que permitan la orientación de resultados, la calidad, las relaciones interpersonales, la iniciativa y el trabajo en equipo. En los siguientes párrafos se presenta los principales hallazgos de la investigación a manera de discusión.

Los resultados de la presente investigación demuestran nuestras hipótesis específicas, indicando que existe una relación estadística significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Ayacucho – DIRESA, a nivel de significancia de 0.05.

La afirmación detallada líneas arriba tiene sustento en el planteamiento que hiciera Valenzuela (2010) donde afirma que *“los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco (Lima) muestra una prevalencia del síndrome de burnout (estrés laboral crónico) del 12%”*. A su vez

en la opinión de Del Hoyo (2014), *“las repercusiones del estrés laboral en la salud exceden la esfera emocional y psicológica. A la frustración, ansiedad y depresión debe añadirse otros mecanismos de escape a las fuentes generadoras de estrés como el alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y en casos extremos la conducta suicida. Por otro lado, debido a la alteración de la homeostasis los trabajadores presentan menor capacidad de concentración y de atención, aspectos involucrados en el deterioro de las habilidades para la toma de decisiones”*. En suma, el estrés laboral tiene un impacto significativo en las organizaciones por la disminución de la eficiencia y efectividad.

Por su parte en la opinión de Garamendi (2016), en un estudio realizado en el Hospital General de Cangallo, concluye que *“el 38,4% del personal de salud presenta un desempeño regular, 28,6% malo, 22% bueno y 11% deficiente”*. Reafirmando el planteamiento de la variable dependiente, ciertos niveles de desempeño en menor grado, fueron reportados por Pariona (2016) entre personal de salud del Hospital de Jesús Nazareno al establecer que *“el nivel malo del desempeño con constituye el 36,2%, regular el 35% y bueno en el 28,8%”*. Del mismo modo, Ñacari (2016) en el Centro de Salud San Juan Bautista describe que *“el 35% de trabajadores muestra un desempeño malo, 45% regular y 20% bueno”*.

Del Hoyo (2014) menciona que *“las repercusiones del estrés laboral en el desempeño incluyen el ausentismo, impuntualidad, incumplimiento de funciones, dificultades de relación, escasa tolerancia para trabajar en equipo, mediocre calidad de los servicios y menor productividad”*.

La presencia de niveles bajos de estrés laboral es necesaria para fortalecer el buen desempeño laboral, porque motiva a la acción. Es decir, no todo estrés resulta malo o contraproducente. Un estrés positivo se conoce con el nombre de

estrés (leve), nivel que otorga recursos emocionales para vencer las adversidades y afrontar convenientemente las demandas laborales.

El estrés negativo denominado distrés (moderado e intenso) si es contraproducente porque reduce los niveles de motivación y concentración, aspectos implicados en el deterioro del desempeño. En estas condiciones, los empleados cumplen con sus funciones de manera mecánica y rutinaria porque sienten que trabajan a presión o perciben la sobrecarga de actividades.

## **CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE HIPÓTESIS**

Análisis y aplicaciones de  $X^2$  cuadrada (Tabla de contingencias con nivel de confianza de 95% y  $\alpha = 0.05$ ) cuyo estadígrafo es:

### **a) APOYO ORGANIZACIONAL ( $X_1$ ) Y ORIENTACIÓN DE RESULTADOS ( $Y_1$ )**

#### **i) PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS**

$H_0$  = El Apoyo organizacional no influye explícitamente en la orientación de resultados.

$H_A$  = El Apoyo organizacional influye explícitamente en la orientación de resultados.

## ii) TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE DATOS OBSERVADOS

### La falta de organización influye en la orientación de resultados

	S	AV	MPV	N	SR	TOTAL
Influye	75	56	33	23	16	203
No influye	3	10	10	9	5	37
	78	66	43	32	21	240

#### LEYENDA:

S	=	Siempre
CS	=	Casi siempre
AV	=	A veces
MPV	=	Muy pocas veces
N	=	Nunca
I	=	Influye
NI	=	No Influye

## iii) CÁLCULO DE VALORES ESPERADOS:

	S	AV	MPV	N	SR
Se relaciona	65.975	55.83	36.371	27.07	17.76
No se relaciona	12.025	10.18	6.6292	4.93	3.24

iv) TABULACIÓN DE DATOS OBSERVADOS (O) Y ESPERADOS (E)  
 PARA DETERMINAR ( $\chi^2_c$ ):

	O	E	(O - E)	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
S - R	75	65.975	9.025	81.451	1.23
AV - R	56.00	55.83	0.175	0.03	0.00
MPV - R	33	36.3708	-3.371	11.36	0.31
N - R	23.00	27.07	-4.067	16.538	0.61
SR - R	16.00	17.76	-1.763	3.1064	0.17
S - NR	3	12.025	-9.025	81.451	6.77
AV - NR	10.00	10.18	-0.175	0.03	0.00
MPV - NR	10	6.62917	3.3708	11.36	1.71
N - NR	9.00	4.93	4.0667	16.538	3.35
SR - NR	5.00	3.24	1.7625	3.1064	0.96
					15.14

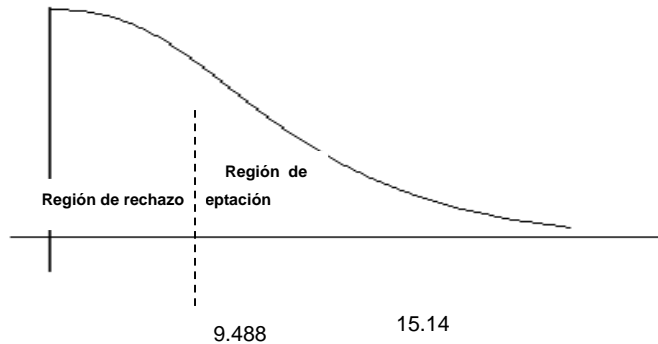
$\chi^2_c, \text{calculada} = 15.14$

v) calculando  $\chi^2_i(\text{gl.}, \alpha)$  (tabla)

a) Grado de libertad:  $(Q_f = 2) (Q_c = 5) = (2 - 1) (5 - 1) = 4$

b)  $\chi^2_i = \chi^2_4 = 0.05 = 9.488$

## v) TOMA DE DECISIÓN



### Regla de decisión:

Si, $X_c^2 > X_t^2$	se acepta la $H_A$ y se rechaza la $H_0$
Si, $X_c^2 < X_t^2$	se rechaza la $H_A$ y se acepta la $H_0$
Si, $X_c^2 = X_t^2$	se acepta la $H_A$ y se rechaza la $H_0$

Como,  $(X_c^2 = 15.14) > (X_t^2 = 9.488)$  se acepta la  $H_A$  y se rechaza la  $H_0$ , es decir, la falta de apoyo organizacional influye explícitamente en la orientación de resultados, al nivel de significancia de 0.05.

## b) SOBRECARGA LABORAL ( $X_2$ ) Y CALIDAD DE TRABAJO ( $Y_2$ )

### vi) PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

$H_0$  = la sobrecarga laboral no influye explícitamente en la calidad de trabajo.

$H_A$  = la sobrecarga laboral influye explícitamente en la calidad de trabajo.

vii) TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE DATOS OBSERVADOS

La sobrecarga laboral influye en la calidad de trabajo

	S	AV	MPV	N	SR	TOTAL
Se relaciona	80	55	30	21	13	199
No se relaciona	7	8	9	10	7	41
	87	63	39	31	20	240

	S	AV	MPV	N	SR
Se relaciona	72.14	52.24	32.34	25.70	16.58
No se relaciona	14.86	10.76	6.66	5.30	3.42

	O	E	(O - E)	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
S - R	80	72.14	7.8625	61.819	0.86
AV - R	55	52.24	2.7625	7.6314	0.15
MPV - R	30	32.34	-2.34	5.46	0.17
N - R	21	25.70	-4.70	22.13	0.86
SR - R	13	16.58	-3.58	12.84	0.77
S - NR	7	14.86	-7.863	61.819	4.16
AV - NR	8	10.76	-2.763	7.63	0.71
MPV - NR	9	6.66	2.34	5.46	0.82
N - NR	10	5.30	4.70	22.13	4.18
SR - NR	7	3.42	3.58	12.84	3.76
					16.43



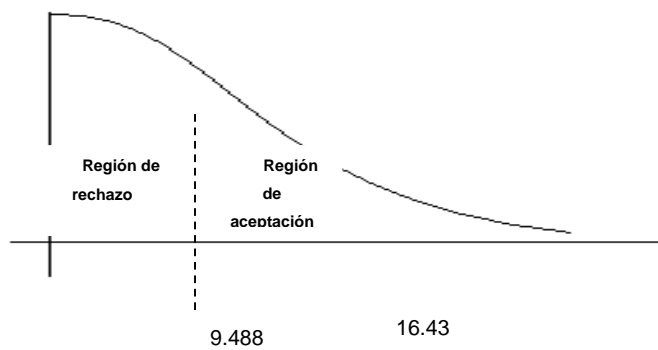
$$X_c^2, \text{calculada} = 16.43$$

v) calculando  $X_t^2(gl., \alpha)$  (tabla)

a) Grado de libertad:  $(Q_f = 2) (Q_c = 5) = (2 - 1) (5 - 1) = 4$

b)  $X_t^2 = X_4^2 = 0.05 = 9.488$

### viii) TOMA DE DECISIÓN



#### Regla de decisión:

Si, $X_c^2 > X_t^2$	se acepta la $H_A$ y se rechaza la $H_0$
Si, $X_c^2 < X_t^2$	se rechaza la $H_A$ y se acepta la $H_0$
Si, $X_c^2 = X_t^2$	se acepta la $H_A$ y se rechaza la $H_0$

Como,  $(X_c^2 = 16.43) > (X_t^2 = 9.488)$  se acepta la  $H_A$  y se rechaza la  $H_0$ , es decir, la sobrecarga laboral influye explícitamente en la calidad del trabajo, al nivel de significancia de 0.05.

**c) DIFICULTADES INTERPERSONALES (X3) Y RELACIONES INTERPERSONALES (Y3)**

**1. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS**

$H_0$  = las dificultades interpersonales no influye explícitamente en las relaciones laborales.

$H_A$  = las dificultades personales influye explícitamente en las relaciones laborales.

**2. TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE DATOS OBSERVADOS**

**Dificultades interpersonales y relaciones interpersonales**

	S	AV	MPV	N	SR	TOTAL
Se relaciona	78	57	28	22	8	193
No se relaciona	10	11	9	10	7	47
	88	68	37	32	15	240

	S	AV	MPV	N	SR
Se relaciona	70.77	54.68	29.75	25.73	12.06
No se relaciona	17.23	13.32	7.25	6.27	2.94

	O	E	(O - E)	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
S - R	78	70.77	7.2333	52.321	0.74
AV - R	57	54.68	2.3167	5.3669	0.10
MPV - R	28	29.75	-1.75	3.08	0.10
N - R	22	25.73	-3.73	13.94	0.54
SR - R	8	12.06	-4.06	16.50	1.37
S - NR	10	17.23	-7.233	52.321	3.04
AV - NR	11	13.32	-2.317	5.37	0.40
MPV - NR	9	7.25	1.75	3.08	0.42
N - NR	10	6.27	3.73	13.94	2.22
SR - NR	7	2.94	4.06	16.50	5.62
					14.56

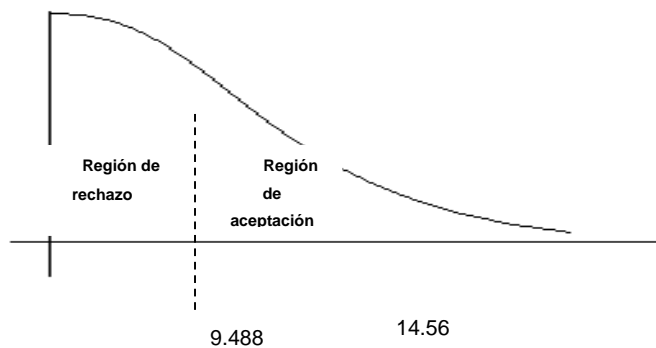
$$X_c^2, \text{calculada} = 14.56$$

v) calculando  $X_i^2(gl., \alpha)$  (tabla)

a) Grado de libertad:  $(Q_f = 2) (Q_c = 5) = (2 - 1) (5 - 1) = 4$

b)  $X_i^2 = X_4^2 = 0.05 = 9.488$

### 3. TOMA DE DECISIÓN



### Regla de decisión:

Si, $X_c^2 > X_t^2$	se acepta la $H_A$ y se rechaza la $H_o$
Si, $X_c^2 < X_t^2$	se rechaza la $H_A$ y se acepta la $H_o$
Si, $X_c^2 = X_t^2$	se acepta la $H_A$ y se rechaza la $H_o$

Como,  $(X_c^2 = 14.56) > (X_t^2 = 9.488)$  se acepta la  $H_A$  y se rechaza la  $H_o$ , es decir, las dificultades interpersonales influye explícitamente en las relaciones laborales, al nivel de significancia de 0.05.

### d) FUENTES EXTRÍNECAS DE INSATISFACCIÓN (X4) E INICIATIVA DE TRABAJADORES (Y4)

#### 4. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

$H_o$  = las fuentes extrínsecas de insatisfacción no influye explícitamente en la iniciativa de los trabajadores.

$H_A$  = las fuentes extrínsecas de insatisfacción influye explícitamente en la iniciativa de los trabajadores.

#### 5. TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE DATOS OBSERVADOS

##### Fuentes extrínsecas de insatisfacción e iniciativa de trabajadores

	S	AV	MPV	N	SR	TOTAL
Se relaciona	75	60	24	25	11	195
No se relaciona	9	8	10	10	8	45
	84	68	34	35	19	240

	S	AV	MPV	N	SR
Se relaciona	68.25	55.25	27.63	28.44	15.44
No se relaciona	15.75	12.75	6.38	6.56	3.56

	O	E	(O - E)	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
S - R	75	68.25	6.75	45.563	0.67
AV - R	60	55.25	4.75	22.563	0.41
MPV - R	24	27.63	-3.63	13.14	0.48
N - R	25	28.44	-3.44	11.82	0.42
SR - R	11	15.44	-4.44	19.69	1.28
S - NR	9	15.75	-6.75	45.563	2.89
AV - NR	8	12.75	-4.75	22.56	1.77
MPV - NR	10	6.38	3.63	13.14	2.06
N - NR	10	6.56	3.44	11.82	1.80
SR - NR	8	3.56	4.44	19.69	5.53
					17.29

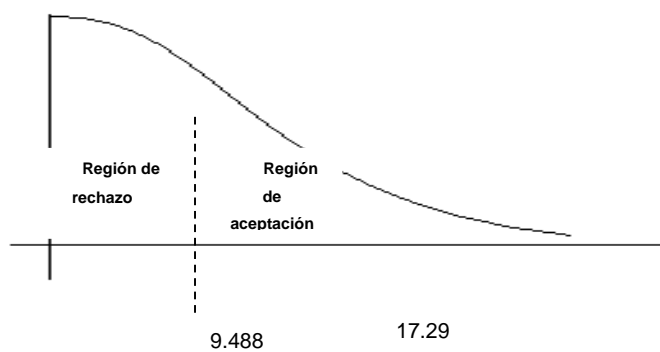
$X^2_{c, calculada} = 17.29$

v) calculando  $X^2_i(gl., \alpha)$  (tabla)

a) Grado de libertad:  $(Qf = 2) (Qc = 5) = (2 - 1) (5 - 1) = 4$

b)  $X^2_i = X^2_4 = 0.05 = 9.488$

### 6. TOMA DE DECISIÓN



### Regla de decisión:

Si, $X_c^2 > X_t^2$	se acepta la $H_A$ y se rechaza la $H_o$
Si, $X_c^2 < X_t^2$	se rechaza la $H_A$ y se acepta la $H_o$
Si, $X_c^2 = X_t^2$	se acepta la $H_A$ y se rechaza la $H_o$

Como,  $(X_c^2 = 17.29) > (X_t^2 = 9.488)$  se acepta la  $H_A$  y se rechaza la  $H_o$ , es decir, las fuentes extrínsecas de insatisfacción influye explícitamente en la iniciativa de los trabajadores, al nivel de significancia de 0.05.

### e) FALTA DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL (X5) Y TRABAJO EN EQUIPO (Y5)

#### 7. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

$H_o$  = la falta de justicia organizacional no influye explícitamente en el trabajo en equipo.

$H_A$  = la falta de justicia organizacional influye explícitamente en el trabajo en equipo.

#### 8. TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE DATOS OBSERVADOS

##### Falta de justicia organizacional y trabajo en equipo

	S	AV	MPV	N	SR	TOTAL
Se relaciona	70	63	20	18	7	178
No se relaciona	15	14	13	12	8	62
	85	77	33	30	15	240

	S	AV	MPV	N	SR
Se relaciona	63.04	57.11	24.48	22.25	11.13
No se relaciona	21.96	19.89	8.53	7.75	3.88

	O	E	(O - E)	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
S - R	70	63.04	6.9583	48.418	0.77
AV - R	63	57.11	5.8917	34.712	0.61
MPV - R	20	24.48	-4.48	20.03	0.82
N - R	18	22.25	-4.25	18.06	0.81
SR - R	7	11.13	-4.13	17.02	1.53
S - NR	15	21.96	-6.958	48.418	2.21
AV - NR	14	19.89	-5.892	34.71	1.75
MPV - NR	13	8.53	4.48	20.03	2.35
N - NR	12	7.75	4.25	18.06	2.33
SR - NR	8	3.88	4.13	17.02	4.39
					17.56

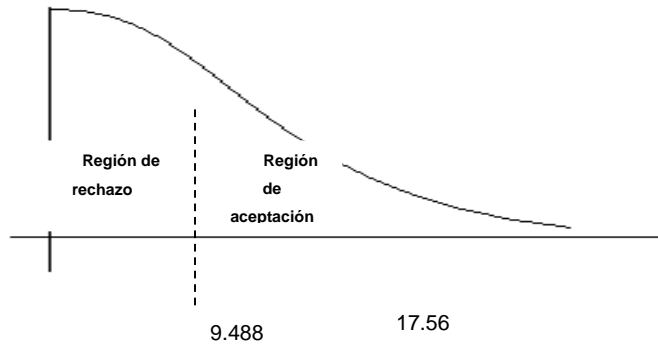
$X_c^2, calculada = 17.56$

v) calculando  $X_t^2(gl., \alpha)$  (tabla)

a) Grado de libertad:  $(Q_f = 2) (Q_c = 5) = (2 - 1) (5 - 1) = 4$

b)  $X_t^2 = X_4^2 = 0.05 = 9.488$

## 9. TOMA DE DECISIÓN



### Regla de decisión:

Si, $X_c^2 > X_t^2$	se acepta la $H_A$ y se rechaza la $H_0$
Si, $X_c^2 < X_t^2$	se rechaza la $H_A$ y se acepta la $H_0$
Si, $X_c^2 = X_t^2$	se acepta la $H_A$ y se rechaza la $H_0$

Como,  $(X_c^2 = 17.56) > (X_t^2 = 9.488)$  se acepta la  $H_A$  y se rechaza la  $H_0$ , es decir, la falta de justicia organizacional influye explícitamente en el trabajo en equipo, al nivel de significancia de 0.05.



## CONCLUSIONES

Las conclusiones a los que se arribaron son las siguientes:

1. El estrés muestra que los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, son influenciados negativamente en el desempeño laboral, influyendo significativamente en el comportamiento del trabajador dentro de la institución, limitando el cumplimiento de sus funciones, tareas y/o obligaciones.
2. El estrés expresado en la falta de apoyo organizacional a través la cooperación y la percepción de la cohesión influyen y el desempeño laboral expresado en la culminación de su trabajo oportuno así como en el cumplimiento adecuado de las tareas como se puede observar en la tabla N° 01 en el que se muestra que los trabajadores no cooperan para terminar sus trabajos oportunamente y en la tabla N° 02 se muestra la falta de cohesión resultando que sólo el 51.67% cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.
3. La sobrecarga laboral (estrés) expresado en el exceso de tareas y las demandas laborales muestran su influencia en el desempeño laboral expresado en la calidad a través de no cometer errores y el de hacer uso racional de sus recursos, se muestra en las tablas N° 03 en el que se concluye que el exceso de trabajo y/o sobrecarga laboral determinan que en un 33.33% cometan errores en el trabajo y en la tabla N° 04 se visualiza que la demanda laborales influye en que el 23.35% no realiza un uso racional de los recursos.
4. Las dificultades interpersonales (estrés) expresados en habilidades comunicativas y conflictos laborales influyen en las relaciones interpersonales (desempeño laboral), en la cortesía con los clientes y sus compañeros en el evitar de los conflictos dentro del equipo. Muestran como resultado las tablas N° 05 que solo el 77.27% practican las habilidades comunicativas y que un 83.33% se muestran corteses y en la tabla N° 06 se puede observar que existe

un 25% de conflictos laborales y sólo un porcentaje del 25.42% (12.92%, 9.58% y del 2.92%) evitan los conflictos laborales.

5. Las fuentes extrínsecas de insatisfacción (estrés) expresados en los indicadores de remuneración y estabilidad influyen en la iniciativa de los trabajadores (desempeño laboral) y este a su vez en el aporte con nuevas ideas y en la capacidad para resolver los problemas la relación de estos indicadores se muestran en las tablas N° 07, los resultados como se muestra en un 93.76% de insatisfacción con la remuneración percibida, reflejan que un 64.58% no muestra ideas para mejorar los procesos. Por su parte la tabla N°09 muestra que la estabilidad laboral influye en la capacidad de resolver problemas en un 31.33% (20%, 17.08%y 1.25%).
  
6. La falta de justicia organizacional (estrés) expresado en el compromiso y la equidad de los trabajadores influyen en el Trabajo en equipo (desempeño laboral)en los indicadores de mostrar aptitud para integrarse al equipo y la colaboración para con los demás para el logro de los objetivos se muestran en las tablas 09 En la DIRESA los trabajadores se encuentran comprometidos con su trabajo en un 47.08%, mientras que un 38.75% siempre muestra aptitud para integrarse al equipo mostrándonos que el compromiso en el trabajo influye en la aptitud para integrarse al equipo en el que se muestra y la tabla 10 que sólo 9.59% (4.17% Y 5.42) practican la equidad provocando que sólo un 32.09% (16.67% y 15.42%) colaboren con el logro de los objetivos.

## RECOMENDACIONES

1. Se hace necesario promover la salud mental y laboral de los trabajadores a través de la implementación de programas de que permitan el desenvolvimiento productivo de los trabajadores, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización.
2. La realización de evaluación periódica para medir el nivel de estrés y desempeño laboral de los trabajadores, permitirá identificar oportunamente las limitaciones y falencias que se pueden generar en los puestos de trabajo, que permitan a su vez la cooperación, el trabajo en equipo, motivando a la cohesión de criterios y fundamentalmente a buscar resultados efectivos, es decir eficientes y eficaces.
3. Se hace necesario la división eficientes del trabajo, tomando como base a la segunda función del proceso administrativo, donde la organización adecuada y oportuna posibilitaran la sobrecarga laboral, que limita en cumplimiento de las tareas encomendadas, permitiendo a su vez la optimización de los recursos utilizados.
4. Deberá tomarse en cuenta las habilidades comunicativas lo que reducirá los conflictos laborales en las relaciones interpersonales de los trabajadores, con la intención que la Dirección Regional de Salud Ayacucho sea una institución capaz de realizar cambios estructurales en bien de sus trabajadores, lo que se redundará en un resultado de atención con calidez y calidad al usuario interno así como al externo de la organización.
5. Es necesario motivar a los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, a través de cumplimientos de metas, realización de tareas específicas y puntuales que permitirán minimizar el reclamo de las

remuneraciones bajas que perciben. Igual comportamiento deberá de asumirse en el tema de la estabilidad laboral, con cumplimiento de metas. Estas actividades motivacionales permitirán en el corto y mediano plazo el cumplimiento de las tareas encomendadas.

6. El establecimiento de las reglas claras en el desempeño de las funciones en el centro de trabajo, permiten mostrar una actividad integradora, por lo que se hace necesario establecer mecanismo de asignación de tareas y obligaciones y de su cumplimiento, tomando en cuenta que estas deberán estar orientadas en el plan estratégico de la organización, dando como resultado la efectividad, productividad y optimización de los resultados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ascencio, S. (2012). *Situación del estrés en el personal que labora en el primer nivel de atención del sistema básico de salud integral del departamento de La Libertad en el periodo junio-agosto 2012*. (Tesis de maestría.) El Salvador: Universidad de El Salvador.
- Ávila, R. (2001). *Metodología de la investigación*. Lima: Estudios y Ediciones R.A.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Colos, G. (2015). *Nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los profesionales de salud y su relación con el desempeño laboral en las FF.AA y PNP Ayacucho, 2015*. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo.
- Del Hoyo, M. (2014). *Estrés laboral*. España: Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- Deza, J. & Muñoz, S. (2008). *Investigación científica*. Lima: Universidad Alas Peruanas.
- Garamendi, M. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud, Hospital General de Cangallo 2016*. (Tesis doctoral.) Ayacucho: Universidad César Vallejo.
- GRA: Gobierno Regional de Ayacucho (2015). *Directiva Regional: Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral en el Gobierno Regional de Ayacucho*. Ayacucho: GRA.
- Latorre, M. (2012). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. (Tesis doctoral.) España: Universitat de Valencia.
- Mejía, Y. (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales*. (Tesis de licenciatura.) Quetzaltenango- Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

- Miranda, B. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital "Dr. Domingo Luciani"*. (Tesis de maestría) Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Ñacari, G. (2016). *Calidad de vida profesional y desempeño laboral del personal asistencial en el Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho, 2015.* (Tesis de maestría.) Ayacucho: Universidad César Vallejo.
- Paris, L. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera.* (Tesis de maestría.) Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- Pariona, B. (2016). *Satisfacción laboral y desempeño del personal de salud del Hospital "Jesús Nazareno". Ayacucho, 2015.* (Tesis de maestría.) Ayacucho: Universidad César Vallejo.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional.* México: Prentice Hall.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera.* (Tesis de licenciatura.) Argentina: Universidad abierta interamericana.
- Valenzuela, A. (2010). *Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco.* (Tesis de maestría.) Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Vallejo, M. (2014). *Estadística aplicada a la educación.* Lima: Editora de la Universidad Peruana Unión.

## **ANEXO**

**Anexo 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**EL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO, 2017.**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>MÉTODO</b>
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>UNO</b>	<b>Tipo de investigación:</b> aplicada. <b>Diseño:</b> Correlacional. <b>Población.</b> 240 trabajadores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud Ayacucho <b>Muestra:</b> Censal <b>Técnica:</b> Encuesta Observación <b>Instrumentos:</b> - Escala de estrés laboral - Lista de chequeo. <b>Tratamiento estadístico</b> Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman
¿Cómo se relaciona el estrés con el desempeño laboral en trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017?	Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017.	El estrés se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017.	<b>Estrés laboral:</b> -Falta de apoyo organizacional -Sobrecarga laboral -Dificultades interpersonales -Fuentes extrínsecas de insatisfacción -Falta de justicia organizacional	
<b>SECUNDARIOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>DOS</b>	
a) ¿De qué manera la falta de apoyo organizacional influye en la orientación de resultados, en los trabajadores de la DIRESA? b) ¿En qué forma la Sobrecarga Laboral influye en la Calidad de trabajo, en los trabajadores.	a) Analizar si la falta de apoyo Organizacional influye en la Orientación de Resultados, en los trabajadores de la DIRESA. b) Explicar que la Sobrecarga Laboral influye en la Calidad de trabajo, en los trabajadores de la DIRESA.	a) La Falta de apoyo Organizacional influye en la Orientación de Resultados, en los trabajadores de la DIRESA. b) La Sobrecarga Laboral influye en la Calidad de trabajo, en los trabajadores de la DIRESA.	<b>Desempeño laboral:</b> - Orientación de resultados - Calidad -Relaciones Interpersonales - Iniciativa - Trabajo en Equipo	



<p>c) ¿De qué manera las Dificultades interpersonales influyen en las Relaciones interpersonales, en los trabajadores de la DIRESA?</p> <p>d) ¿En qué forma Fuentes Extrínsecas de Insatisfacción influyen en la Iniciativa, en los trabajadores de la DIRESA.</p> <p>e) ¿De qué manera la falta de justicia organizacional influye en el trabajo en equipo, en trabajadores de la DIRESA?</p>	<p>c) Examinar que las dificultades interpersonales influyen en las Relaciones interpersonales, en los trabajadores de la DIRESA.</p> <p>d) Analizar si las Fuentes Extrínsecas de Insatisfacción influyen en la Iniciativa, en los trabajadores de la DIRESA.</p> <p>e) analizar que la falta de Justicia Organizacional influye en el Trabajo en Equipo, en los trabajadores de la DIRESA.</p>	<p>c) Las Dificultades interpersonales influyen en las Relaciones interpersonales, en los trabajadores de la DIRESA.</p> <p>d) La Fuentes Extrínsecas de Insatisfacción influyen en la Iniciativa, en los trabajadores de la DIRESA.</p> <p>e) La Falta de Justicia Organizacional influye en el Trabajo en Equipo, en los trabajadores de la DIRESA.</p>		
--	--	---	--	--

## Anexo 02

### Formato de evaluación del desempeño laboral del personal DIRESA

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención del desempeño laboral de los colaboradores de la DIRESA. Al responder cada uno de los ítems, marque con una X solo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide ser honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas.

#### INSTRUCCIONES

1. Antes de evaluar a sus colaboradores a cargo, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario. Si tiene consultas, sienta la libertad de hacer las preguntas que considere pertinentes.
2. Lea bien el contenido de la competencia y el comportamiento que evaluará.
3. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva.
4. Cada puntaje corresponde a un nivel que va de Siempre a Nunca.
5. Si tuviera comentarios, anótelos en la parte final del presente cuestionario.

Area del Desempeño	Nunca	Muy Pocas Veces	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
<b>Orientación de Resultados</b>					
Y1.1: Termina su trabajo oportunamente.					
Y1.2: Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.					
<b>Calidad</b>					

Y2.1: No comete errores en el trabajo.					
Y2.2: Hace uso racional de los recursos.					
<b>Relaciones Interpersonales</b>					
Y3.1: Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.					
Y3.2: Evita los conflictos dentro del equipo.					
<b>Iniciativa</b>					
Y4.1: Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.					
Y4.2: Tiene gran capacidad para resolver problemas.					
<b>Trabajo en Equipo</b>					
Y5.1: Muestra aptitud para integrarse al equipo.					
Y5.2: Colabora con los demás para el logro de objetivos.					

## ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Esta escala fue desarrollada para una tesis sobre estrés laboral en trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho. Por tal motivo, sus opiniones son muy importantes para esta investigación. Por favor, no deje ningún ítem en blanco y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. El tiempo que demanda completar el cuestionario es de aproximadamente 10 minutos. Sus respuestas serán completamente anónimas y toda la información que usted suministre será estrictamente confidencial y empleada sólo con fines de investigación. Muchas gracias por su tiempo y su valiosa colaboración.

<b>Trabajador Encuestado</b>	Nunca	Muy Po- cas Veces	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
1.- ¿En la DIRESA los trabaja-dores cooperan para realizar sus tareas?					
2.- ¿Existe cohesión entre los trabajadores de la DIRESA?					
3.- ¿En la DIRESA los trabaja-dores tienen exceso de tareas?					
4.- ¿Existen Demandas Laborales en la DIRESA?					
5.- ¿Se practican las Habilidades Comunicativas en el trabajo?					
6.- ¿Existen Conflictos laborales en el Trabajo?					

7.- ¿Las Remuneraciones están acorde con la responsabilidad asignada?					
8.- ¿Existe estabilidad laboral en la DIRESA?					
9.- ¿Existe compromiso con el trabajo en la DIRESA?					
10.- ¿La equidad en la DIRESA es parte del trabajo cotidiano?					

## Anexo 03

### INSTRUMENTOS

#### 2. DATOS DEL EVALUADOR

Nombres y apellidos:

---

Cargo:

---

#### 3. DATOS DEL EVALUADO

Nombres y apellidos:

---