

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**ESTRESORES ORGANIZACIONALES Y  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ASISTENCIAL DE SALUD DE LA  
MICRORED VÉGUETA, 2020**

**PRESENTADO POR:**

**DEISY SELENE SILVA RAMIREZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD**

**ASESOR:**

**M(o). DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ**

**HUACHO - 2021**

# ESTRESORES ORGANIZACIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE SALUD DE LA MICRORED VÉGUETA, 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	4%
2	1library.co Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	www.dominiodelasciencias.com Fuente de Internet	<1%
7	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%

**ESTRESORES ORGANIZACIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL  
DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE SALUD DE LA MICRORED  
VÉGUETA, 2020**

**DEISY SELENE SILVA RAMIREZ**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: M(ø). DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD  
HUACHO  
2021**

The logo of the Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion Huacho is a circular emblem. It features a central figure of a rooster, a symbol of the university, rendered in a stylized, golden-yellow color. The rooster is facing left and has its wings spread. The background of the emblem is a light blue circle. The text "UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRION" is written in a grey, sans-serif font around the top inner edge of the circle, and "HUACHO" is written at the bottom. There are small grey dots separating the top and bottom text.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a mi madre y familiares que me inculcaron a seguir luchando siempre por mis sueños y nunca rendirme ante cualquier adversidad, y a mi propio esfuerzo y perseverancia para seguir creciendo cada día como persona y profesional.

*Deisy Selene Silva Ramírez.*

## AGRADECIMIENTO

En esta oportunidad quiero agradecer a Dios y a mi madre por permanecer siempre a mi lado, estos tiempos han sido muy difíciles, pero gracias a Dios puedo contar con el amor de toda mi familia, el agradecimiento también a esta casa de estudio por brindarme la oportunidad de ser parte de ella y por haber aportado mucho en este crecimiento y desarrollo tanto personal como académico, a los docentes por sus sabias enseñanzas.

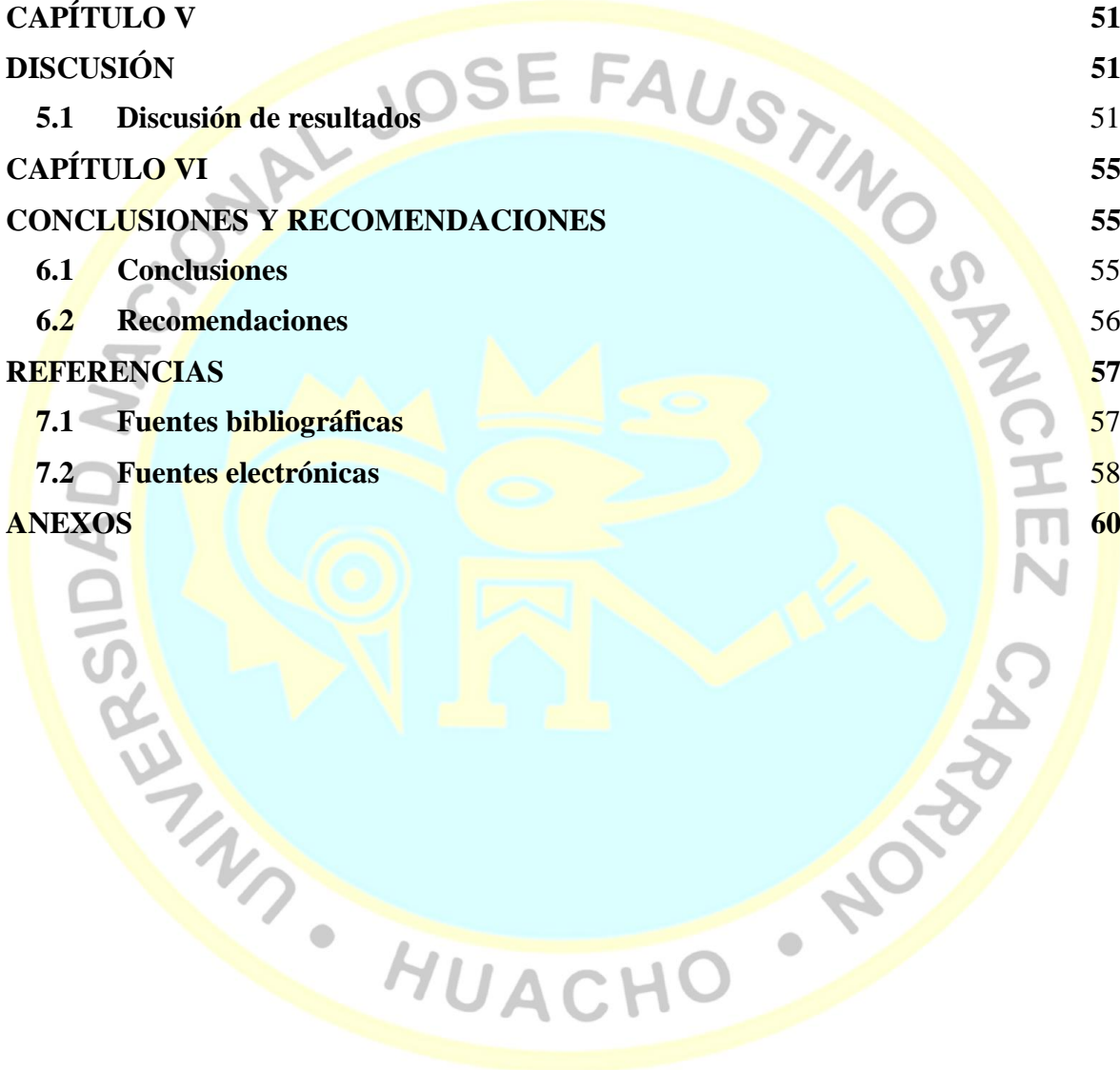
*Deisy Selene Silva Ramírez.*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>30</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>31</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>32</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>32</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>32</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>34</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>34</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>34</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>34</b>



3.2.2	Muestra	34
3.3	Técnicas de recolección de datos	35
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	37
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>38</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>38</b>
4.1	Análisis de resultados	38
4.2	Contrastación de hipótesis	46
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>51</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>51</b>
5.1	Discusión de resultados	51
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>55</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>55</b>
6.1	Conclusiones	55
6.2	Recomendaciones	56
<b>REFERENCIAS</b>		<b>57</b>
7.1	Fuentes bibliográficas	57
7.2	Fuentes electrónicas	58
<b>ANEXOS</b>		<b>60</b>



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer de qué manera los estresores organizacionales influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020. La metodología fue de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue de 50 miembros del personal asistencial de salud, muestra de 50 miembros del personal asistencial de salud. Se utilizó la técnica de la encuesta. Los resultados respecto a los estresores organizacionales, el 56.9% del personal obtuvieron un alto nivel de estrés, en el caso del 35.3% presenta un nivel moderado y el 7.8% evidencia un grado bajo de estrés. Respecto a la variable desempeño docente, el 19.6% mencionaron que su desempeño presenta en un nivel eficaz, en el 47.1% manejan un nivel regular y en el 33.3% se presenta en un grado ineficaz. La investigación concluyó que existe en un grado negativo alto con un nivel de significancia ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $\rho = -0,73$ ), por lo que se concluye que los estresores organizacionales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta 2020.

Palabras clave: demandas de tareas, físicas, roles, interpersonales.



## ABSTRACT

The general objective of the research was to establish how organizational stressors influence the work performance of health care personnel of the Microred Végueta, 2020. The methodology was of a basic type, correlational level, non-experimental design, quantitative approach. The population consisted of 50 members of the health care staff, a sample of 50 members of the health care staff. The survey technique was used. The results regarding organizational stressors, 56.9% of the personnel obtained a high level of stress, in the case of 35.3% it presents a moderate level and 7.8% shows a low degree of stress. Regarding the teaching performance variable, 19.6% mentioned that their performance is at an effective level, 47.1% are at a regular level and 33.3% are ineffective. The research concluded that it exists in a high negative degree with a level of significance ( $p = 0.00 < 0.05$ ;  $\rho = -0.73$ ), which is why it is concluded that organizational stressors significantly influence the work performance of the health care staff of the Microred Végueta 2020.

Keywords: task, physical, role, interpersonal demands.

## INTRODUCCIÓN

En nuestros días, los trabajadores enfrentan una elevada presión con el objetivo de satisfacer las demandas del ambiente laboral contemporáneo, a causa de la alta competencia, las altas expectativas de desempeño y horarios laborales muy extensos que ha contribuido a un contexto laboral cada vez más estresante. El estrés es conocido por ser un padecimiento relacionado al trabajo que es una intimidación a la salud del personal y al óptimo funcionamiento de la organización. El estrés laboral es producido por diferentes causas del ambiente laboral denominados estresores organizacionales, en los cuales se pueden encontrar la sobrecarga laboral, presiones por lograr los objetivos, los cambios de turnos, etc. Esta fuera del alcance de las organizacionales proteger a sus trabajadores del estrés laboral, no obstante, puede interferir en el estrés laboral causado por los estresores organizacionales. Por tal motivo aparece la importancia de investigar a los estresores organizacionales, en la cual la alta dirección, los directos o los individuos líderes a cargo de un equipo de personas deben reconocer y saber cuáles son los estresores que inciden en sus trabajadores.

De esta manera, que la presente investigación tiene como objetivo general el establecer de qué manera los estresores organizacionales influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

El estrés es una patología relacionada a experiencias en la actualidad, especialmente en ciudades de primer mundo, ha sido una de las fuentes que tiene influencia en la aparición de una serie de problemas tanto físicos como psicológicos.

En nuestros días, los trabajadores enfrentan una elevada presión con el objetivo de satisfacer las demandas del ambiente laboral contemporáneo, a causa de la alta competencia, las altas expectativas de desempeño y horarios laborales muy extensos que ha contribuido a un contexto laboral cada vez más estresante. El estrés es conocido por ser un padecimiento relacionado al trabajo que es una intimidación a la salud del personal y al óptimo funcionamiento de la organización. El estrés laboral a producido por diferentes causas del ambiente laboral denominados estresores organizacionales, en los cuales se pueden encontrar la sobrecarga laboral, presiones por lograr los objetivos, los cambios de turnos, etc. Esta fuera del alcance de las organizacionales proteger a sus trabajadores del estrés laboral, no obstante, puede interferir en el estrés laboral causado por los estresores organizacionales. Por tal motivo aparece la importancia de investigar a los estresores organizacionales, en la cual la alta dirección, los directos o los individuos líderes a cargo de un equipo de personas deben reconocer y saber cuáles son los estresores que inciden en sus trabajadores.

El estrés laboral conocido como síndrome de Burnout, es una réplica física y susceptible dañinos, que aparece cuando surge gran cantidad de exigencias en los puestos de trabajo, donde los trabajadores de salud no tienen las destrezas y medios disponibles, incidiendo en su salud emocional, física y ocupacional, como también el desempeño laboral es su trabajador por atender al usuario.

Las organizaciones dedicadas a la salud son conocidas por ocasionar elevados niveles de estrés, ello es un problema no solo en nuestro país sino en todo el mundo, cuya importancia es más evidente en las últimas décadas, lo cual se refleja en la replicas diversas de las personas, estas generar padecimientos tanto físico como mentales que inciden en el desempeño laboral.

Uno de los objetivos principales, para directores y trabajadores de instituciones de salud, ha sido alcanzar un desempeño laboral de calidad, por este motivo se ha formulado programas y estrategias con el objetivo de optimizar la atención a un elevado número de personas.

El desempeño laboral es considerado como de los factores que incluye en gran medida en la productividad de cualquier organización. Sin embargo, si el trabajador no se siente motivados a cumplir sus actividades presentará bajos índices de eficiencias lo que ocasionará criticas importante que se deben tener en cuenta.

En la Microred Végueta se ha podido observar que el personal asistencial de salud ha ido teniendo bajos índices de desempeño laboral esto debido a diferentes factores como la falta de reconocimiento pues el personal siente que su esfuerzos no han sido recompensados; falta de retroalimentación ha ocasionado que el personal no refuerce sus debilidades ni potencie de sus fortalezas; falta de motivación pues no cuenta con programas adecuados de promoción y formación que incentiven al trabajador a realizar una buena labor; falta de organización ha acabado incidiendo de manera negativa en los equipos de trabajo.

En relación a los estresores organizaciones en la Microred Végueta se ha podido observar que el personal asistencial de salud está sujeto a varias de los factores producidos por esta patología como la sobrecarga laboral y el tiempo limitado para ejecutarlas lo cual ha generado que el trabajador se sienta presionado realizando una labor deficiente; las malas condiciones ambientales de la institución limitan la dinámica del trabajo; los conflictos de roles ha influencia negativamente en la eficiencia laboral del trabajador pues no sabe separar la vida personal con la vida profesional; el estilo de liderazgo implantado ha limitado la participación del personal, lo cual ha causado que estos piensan que sus ideas no son tomadas en cuenta; existe un clima laboral poco agradables pues la interacción del personal es poco cordial; el horario poco flexible ha ocasionado que el personal mire otras oportunidades laborales.



Si el personal asistencial de salud de la Microred Végueta persiste en no cambiar los problemas antes expuestos, sin lugar a dudas, afectará el logro de las metas e influirá en el desarrollo de la organización y por lo tanto en una mala imagen.

Ante ello es importante que las autoridades responsables de la Microred Végueta pongan énfasis en implementar acciones concretas como programas y estrategias que permitan tratar la influencia de los estresores organizacionales en su personal y así elevar su desempeño laboral.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera los estresores organizacionales influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿De qué manera las demandas de tareas influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020?
- b. ¿De qué manera las demandas físicas influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020?
- c. ¿De qué manera las demandas de roles influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020?
- d. ¿De qué manera las demandas interpersonales influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer de qué manera los estresores organizacionales influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Establecer de qué manera las demandas de tareas influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020.

- b. Establecer de qué manera las demandas físicas influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020.
- c. Establecer de qué manera las demandas de roles influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020.
- d. Establecer de qué manera las demandas interpersonales influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

Justificación práctica: El estudio tiene como propósito esencial plantear sugerencias como respuesta a los problemas presentados en la realidad problemática, que significan básicamente en problemas que vienen afectando las variables en estudio, tales como estresores organizacionales y desempeño laboral.

Justificación metodológica: Su valía metódica se encuentra en la formulación de un instrumento científico para la recolección de datos que hará posible fortalecer estudios que evalúen los estresores organizacionales y de igual forma evaluar el desempeño laboral del personal asistencial de salud, debido a lo cual se ha seleccionado un sustento teórico objetivo para lograr los resultados deseados a través de la investigación.

#### **1.5 Delimitaciones del estudio**

Delimitación espacial: Microred Végueta. Distrito de Végueta, provincia de Huaura, departamento de Lima.

Delimitación temporal: De julio del año 2020 a junio del año 2021.

Delimitación social: personal asistencial de salud de la Microred Végueta.

Delimitación semántica: Estresores organizacionales y Desempeño laboral.

La inteligencia emocional es la capacidad que tiene el individuo las cuales comprende captar, mostrar, atender, usar y aplicar sus propios sentimientos y de los otros (Griffin, Phillips y Gully, 2017).



El desempeño laboral docente consiste en la conducta que tiene la persona evaluada direccionado a alcanzar lo propuesto (Chiavenato, 2017).

#### **1.6 Viabilidad del estudio**

Se garantiza la viabilidad ya que se tiene los medios monetarios, humanos y físicos para llevar a cabo este estudio. También, se cuenta con el tiempo suficiente y el permiso de la institución.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Ortiz (2018), “El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolívar”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional en el estrés laboral y el del Hospital Básico Dr. Eduardo Montenegro, con la finalidad de presentar un programa para disminuir el estrés laboral. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta. La investigación concluyó en que la salud y el ambiente de trabajo son grandes valores que puede tener una organización que garantiza al trabajador un ambiente positivo para desarrollar su productividad brindando una atención con calidad al usuario, con motivación y satisfacción hacia el empleo.

Sarabia (2015), “Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia Ltda de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi”, la cual fue aprobada por la Universidad de Ambato, España. La investigación tuvo como objetivo investigar la incidencia de los factores estresores en el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y observación y como instrumento la ficha de observación. La investigación concluyó que el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. se ve afectada debido a que no se utilizan correctamente instrumentos, herramientas y documentos los cuales garanticen la seguridad ocupacional.

Gonzales (2014), “Estrés laboral”, la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. La investigación utilizó como instrumento la prueba psicométrica Escala de Apreciación del Estrés, EAE. La investigación concluyó que “el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados” (p. 71)...; por lo que “se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.”).

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Mamani (2019), “Estresores organizacionales en el centro de salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco 2019”. La cual fue aprobada por Universidad Andina del Cusco. Perú. La investigación tuvo como objetivo describir los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019. La investigación es de tipo cuantitativo no experimental. La población fue de 46 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “los estresores organizacionales son moderados, debido a que, en su trabajo los colaboradores afrontan diversos factores laborales que provocan estrés” (p. 50) ...; siendo la dimensión con mayor incidencia las demandas de tarea, y por otro lado las dimensiones demandas de rol, demandas interpersonales y demandas físicas, todos calificados como moderados y considerados como estresores de moderada amenaza para los colaboradores.

Ayma y Hanco (2017), “Causas y efectos del estrés laboral en el área de atención al cliente en SEDAPAR S.A. de Arequipa primer semestre del 2017”. La cual fue aprobada por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar causas y efectos del estrés laboral, en los trabajadores del área de atención al cliente de SEDAPAR S.A. durante el primer semestre del periodo 2017. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta (entrevista) y como instrumento el cuestionario. El trabajo de

investigación concluyó que, respecto a los efectos del estrés laboral en la organización, vemos al ausentismo por enfermedad y al desempeño laboral como efectos más significativos del estrés laboral cabe indicar que también se pudo concluir que las relaciones interpersonales se ven afectadas por el estrés laboral.

Pérez (2016), “Condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa McDonald’s-Independencia, 2016”. La cual fue aprobada por Universidad Cesar Vallejo. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa McDonald's, Independencia - 2016. La investigación es de tipo descriptivo correlacional. La población fue de 72 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que “existe correlación positiva media entre las condiciones laborales y desempeño laboral del personal que labora en McDonald’s, Independencia – 2016” (p. 42)..., en donde “el 43.3% le es indiferente a las condiciones laborales por lo que el desempeño laboral es regular” (p. 42)..., mientras que “el 23.3% está satisfecho con las condiciones laborales y tienen un alto desempeño laboral” (p. 42) y finalmente “el 6.7% está insatisfecho con las condiciones laborales y por ende tiene un bajo desempeño laboral.

## 2.2 Bases teóricas

### *Variable independiente: Estresores organizacionales*

#### *A. Definiciones*

Robbins y Coulter (2014) definen como una respuesta contraria de una persona frente una desmedida tensión debido a ordenes agregadas, limitaciones o posibilidades dentro de la entidad laboral.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) mencionan que son aquellos que, como consecuencia de cualquier acción externa, situaciones o sucesos someten a demandas psicológicas, o físicas o ambas excesivas a una persona en el interior de una institución.



Schermerhorn (2010) señala que el estrés laboral se presenta como una condición de presión que atraviesan las personas que confrontan exigencias, limitaciones o posibilidades agregadas.

## **B. Dimensiones**

Griffin (2011) mencionan que varias cosas pueden generar estrés. Los estresores relacionados a la labor se hallan en los siguientes tipos:

### *a. Demandas de tareas*

Son aquellos relacionados a una determinada labora que realizar un individuo. Ciertos puestos laborales son esencialmente bastante estresantes que otros. Sus indicadores son los siguientes:

- Decisiones rápidas.
- Información incompleta para las decisiones.
- Decisiones cruciales.

### *b. Demandas físicas*

Son aquellas que requieren el puesto las cuales está sobre el empleado; son exigencias que describen las cualidades tangibles del entorno y las labores tangibles que incluye en puesto. Sus indicadores son los siguientes:

- Extremos de temperatura.
- Oficina mal diseñada.
- Amenazas a la salud.

### *c. Demandas de roles*

Son aquellos que además pueden resaltar estresantes para los individuos en las organizaciones. El cargo es un grupo de actitudes que se espera y que se vinculan con un puesto en particular en un grupo o una organización. Sus indicadores son los siguientes:

- Conflicto del rol.
- Ambigüedad de roles.

#### *d. Demandas interpersonales*

Son aquellos asociados con los vínculos que confrontan las personas dentro de la institución. Sus indicadores son los siguientes:

- Presiones de grupo.
- Estilos de liderazgo.
- Personalidades en conflicto.

#### **C. Estrés y burnout organizacionales:**

Bohlander, Snell y Morris (2017) manifiestan que no es ningún secreto que en la actualidad los empleos están más estresados que en años anteriores.

Una reciente encuesta de Gallup comprobó que el 30 % de los empleados no estaban satisfechos con el nivel de estrés que sufren en el lugar de trabajo, una cifra que ha aumentado 10 % desde 2002.

El estrés con ciertas exigencias en el individuo que necesita de una conducta de afrontamiento para sobrellevarla.

Esta patología deriva de dos elementos esenciales: la acción corporal y las acciones psíquicos o afectivos.

Las respuestas corporales del cuerpo frente los tipos de estrés mencionados es equivalente a un par de denominaciones para diferenciar los modos buenos y malos del estrés, aun cuando estas respuestas a estos tipos son iguales desde un enfoque bioquímico.

El eustrés conocido como el buen estrés que acompañan al éxito y gozo este tipo de estrés se conoce como una energía beneficiosa que brinda apoyo a seguir adelante frente a las barreras a diferencia de ello lo nocivo es el distrés.

El estrés se transforma en distrés si comenzamos a percibir que nuestras percepciones de seguridad, insuficiencia se deterioran.

El abandono, las aflicciones y el fracaso se transforman el estrés el distrés

El burnout es una etapa de distrés severo.



Por lo general, el burnout profesional ocurre si un individuo empieza a hacerse preguntas de sus mismas convicciones.

El individuo que siente su labor ya no es relevante.

El desánimo, el fracaso y la carencia de eficiencia son señales del burnout, el cual se debe sobre todo a una carencia de satisfacción laboral personal o a una falta de retroalimentación positiva sobre su desempeño.

En las organizaciones que han hecho downsizing, los empleados que quedaron pueden parecer burnout, porque deben realizar más trabajo con menos compañeros.

Es posible que el personal destacado experimentarlo si los objetivos de su labor le resultan inaccesibles.

Las causas del estrés laboral pueden ser diversas. No obstante, de acuerdo con investigaciones de luminaria de una organización estadounidense de salud existe 4 elementos que inciden en el estrés del personal:

- Elevada exigencia: realizar muchas tareas en un tiempo reducido.
- Elevada energía: realizar un gasto importante de esfuerzo corporal y psicológico en un tiempo extenso.
- Poco control: contar con poca participación por las actividades que se realizan a diario.
- Bajo incentivo: inapropiada respuesta de feedback en la ejecución de la labor y no existe reconocimiento por la labor realizada.

Existen otros aspectos de estrés laboral comprenden la destitución y la modificación en la estructura de la organización, discordias entre los directivos o colegas, prejuicios en relación a la edad, género, raza o religión, falta de capacidad para manifestar reclamos y un ambiente laboral incompleto.

Aun cuando las desazones poco relevantes, como la carencia de intimidad, las melodías desagradables y diversos aspectos pueden expresar negativamente a un individuo a otro.

El estrés laboral coloca tanto a mujeres como hombres el riesgo de sufrir problemas cardiovasculares, depresión y problemas de obesidad, además de incrementar la susceptibilidad del empleado a enfermedades infecciosas.

Varios estudios han comprobado que el estrés relacionado con el trabajo contribuye a generar enfermedades y lesiones.

Todos estos factores provocan que aumenten los costos de asistencia sanitaria y reducen la eficiencia, la complacencia laboral y la retención.

El estrés es la razón que más señalan los empleados como la causa por la que abandonó en una empresa.

Los especialistas en talento humano saben sus consecuencias negativas que tiene el estrés en la salud de los empleados y en su desempeño.

En un estudio se indica que las 3 esenciales fuentes de estrés de los empleadores consideran que afectan de forma negativa el trabajo son el balance de vida y trabajo, el personal inadecuado y la tecnología que amplía la disponibilidad del personal en horarios no laborales.

Armados con este conocimiento, muchas empresas han realizado programas de empleo de estrés con el objetivo de instruir al personal de las formas de reducir consecuencias del estrés laboral.

Un programa común comprende instrucciones técnicas de distensión, destrezas de confrontación, técnicas de prestar atención, herramientas para lidiar con individuos conflictivos, administración del tiempo y el asertividad.

Todas estas técnicas son diseñadas para romper el patrón de tensión que sigue a la situación de estrés y ayudar a los afectados a lograr un elevado control de sus vidas.

Ciertas técnicas organizacionales, como aclarar el rol del empleado en el trabajo, el rediseño y fortalecimiento de los puestos, la modificación de elementos tangibles en el clima y la gestión efectiva de los elementos individuales de persona a personal no deben pasarse por alto en el mecanismo de instruir al personal a lidiar con el estrés.

Los consejeros y manejo de esta patología recomiendan varias formas de resolver el estrés relacionado con el trabajo, como, por ejemplo:

- Comunique claramente con los directivos o el personal las tensiones laborales o individuales.
- No exceda sus habilidades y capacidades
- Si atraviesa estrés, encuentre tiempo de ocio o reposo.
- Realice reposos pequeños en el puesto laboral, como cambio de hábito.
- Establezca tiempos objetivos, dialogue fecha de entrega lógico con los directivos.

#### ***D. El manejo de estrés organizacional:***

Daft y Marcic (2009) mencionan que, así como las organizaciones pueden fomentar o desalentar el aprendizaje, las características organizacionales también interactúan con las diferentes e individuales para influir las conductas de los demás.

En cualquier organización estas características ejercen una influencia sobre las fuentes de estrés.

Definido en términos formales, el estrés es una reacción afectiva y física de una personal frente a incentivos externos que exigen y conciben incertidumbre y carencia de control personal cuando están en juegos resultados importantes.

Estos estímulos llamados estresores produce una combinación de frustración y ansiedad.

La respuesta de las personas varía según su personalidad, los recursos disponibles que ayuden para hacerle frente y el contexto en el que ocurre el estrés.

Por lo tanto, un plazo de entrega próximo sin recibirá de forma diferente según el grado al cual el individuo disfrute un desafío la disponibilidad de los compañeros de trabajo para funcionar como equipo y ayudarse unos a otros a triunfar y la comprensión que los miembros de la familia de un empleado tengan acerca de la necesidad que tiene de trabajar horas extra, entre otros factores.

Cuando el nivel de estrés es bajo en relación con los recursos de una persona, el estrés puede ser una fuente positiva, estimular el cambio deseable y el logro,

No obstante, demasiado estrés se asocia consecuencias negativas, como trastornos del sueño, abuso de drogas, dolores de cabeza, úlceras, presión sanguínea alta y enfermedades cardíacas.

Las personas experimentan los efectos dañinos de demasiado estrés pueden volverse irritables o aislarse de las interacciones con sus compañeros de trabajo, tomar descansos excesivos y tener más problemas de salud.

### ***E. Causas de estrés organizacional***

Daft y Marcic (2009) mencionan que el estrés en el lugar En este trabajo está alcanzando niveles insospechados en todo el mundo.

Recientes estudios presentados en el Congreso mundial de salud y seguridad en el trabajo sugieren que el estrés laboral puede ser un gran peligro para las personas de todo el mundo como los peligros químicos o biológicos.

Buena cantidad de personas posee una noción general de cómo sería un trabajo estresante: difícil, incómodo, extenuante y hasta atemorizante.

Los administradores pueden lidiar mejor con su estrés y establecer formas en que la organización ayuda a los empleados a hacerlo si definen las condiciones que producen estrés laboral.

Una forma de identificar los estresores es pensar en el estrés ocasionado por las demandas de las tareas laborales y el estrés ocasionado por las presiones y conflictos interpersonales.

- Las demandas de tareas: son estresores propios de las tareas requeridas a una persona que tiene un puesto particular.

Algunas decisiones son inherentemente estresantes: aquellas que se toman bajo presión, las que tienen consecuencias serias y las que se deben tomar con información incompleta.



Por ejemplo, los médicos de las salas de emergencia están bajo un tremendo estrés como consecuencia de las demandas de las tareas de su trabajo.

Por lo general, tienen que tomar decisiones rápidas con base en información limitada que puede determinar si un paciente vive o muere.

Casi todos los trabajos, en especial los de los administradores tienen algún nivel de estrés asociado con las demandas de tareas.

Lastimándose tarea algunas veces también ocasionan estrés debido a la ambigüedad de roles lo cual significa que las personas no tienen claro qué comportamiento, en función de las tareas, se espera de ellas.

- Las exigencias sociales: son estresores asociados a los vínculos con la organización.

Aunque en algunos casos las relaciones interpersonales pueden aliviar el estrés, también son una fuente de estrés cuando un grupo presiona a un individuo o cuando surgen conflictos entre los individuos.

El conflicto de roles ocurre cuando un individuo percibe una incongruencia en las demandas que hacen otras personas.

Los administradores suelen sentir un conflicto de roles cuando la semana a sus superiores contradicen las demandas de los empleados de su departamento.

Puede esperarse de ellos que apoyen a los empleados y les ofrezcan oportunidades para experimentar y ser creativo, pero, al mismo tiempo, los altos directivos están demandando un nivel consistente de producción que deja poco tiempo para la creatividad y la experimentación.

#### ***F. Respuestas innovadoras para el manejo del estrés***

Daft y Marcic (2009) mencionan que, aunque los individuos puedan llevar a cabo las estrategias de manejo del estrés por su cuenta, las empresas progresistas de hoy apoyan los hábitos saludables para ayudar a las personas a manejar el estrés y hacer más productivas.

El estrés cuesta una buena cantidad de dinero en faltas, reducida eficiencia, rotación de trabajadores, accidentes y seguros médicos y costos de compensación más altos para los trabajadores.

En el lugar de trabajo de hoy, cuidar de los empleados se ha convertido en un negocio, así como una prioridad ética.

Apoyar a los empleados puede ser tan simple como alentar a las personas a tomar descansos y vacaciones habituales

Las empresas desarrollan otros programas destinados a ayudar al personal a minimizar el estrés y a llevar vidas más saludables y equilibradas.

Algunos tienen un programa de bienestar que ofrecen acceso a asesoría nutricional e instalaciones para ejercitarse.

#### ***G. Fuentes potenciales de estrés organizacionales***

Robbins y Judge (2017) nos muestran que los principales factores se encuentran:

##### **a. Factores Ambientales**

Como también la inquietud del clima incide en este, el plan de estructura organizacional además repite los grados de estrés en el personal.

Efectivamente, la inquietud es el motivo más importante para que el individuo tenga dificultades para enfrentar transformaciones en las organizaciones, hay tres tipos importantes de inquietud ambiental: la monetaria, política y tecnológica. Las transformaciones en las etapas de los negocios causan inquietud económica, si las economías se encuentran turbulenta, las personas generan ansiedad con respecto a la seguridad laboral.

La inquietud política por los cambios de leyes o temas de impuestos, las amenazas y los cambios políticos pueden generar estrés en cualquier nación.

A causa de diferentes cambios a menudo puede generar capacidades y las experiencias del personal se transformen a inútiles en un plazo pequeño, la computadora, la ingeniería, la electrónica u otras maneras semejantes de



transformaciones tecnológicas representan una intimidación para la mayoría de individuos, ya que son fuentes de estrés.

#### b. Factores Organizacionales

Los elementos que generan estrés son infaltables en una organización. Por ejemplo: son las tensiones para no cometer equivocaciones o llevar a cabo las actividades en un periodo corto, la sobrecarga laboral, un superior autoritario, como también colegas poco agradables.

#### c. Factores individuales

El típico colaborador laboral entre 40 a 50 horas a la semana. Sin embargo, los vivencias y las dificultades que confrontan las personas en las demás son 120 horas es posible que se muestren en la labor.

Por ende, este tipo comprende aspectos de la vida individuales del colaborador, como dificultades personales y los económicos personales.

Las encuestas nacionales demuestran de manera consiente que las personas otorgan una gran importancia a las relaciones familiares y personales.

Los asuntos familiares incluso los positivos, pueden provocar un nivel de estrés que afecte de forma significativa a los individuos.

Los asuntos familiares a menudo se relacionan con las disputas entre el familiar y lo laboral.

Las dificultades monetarias personales son el fruto de un uso inadecuado de dinero generan estrés y quitan atención a las personas de su trabajo.

#### ***H. Consecuencias del estrés organizacional:***

Schermerhorn (2010) menciona que las consecuencias del estrés siempre actúan como una influencia negativa sobre nuestra vida, pero en realidad el estrés tiene dos caras una constructiva y una destructiva.

Considere la analogía de un violín.

Cuando una cuerda de dicho instrumento está demasiado floja, el sonido que produzca incluso el más virtuoso interprete será débil y áspero; sin embargo,

cuando la cuerda está demasiado tensa, el sonido será chirriante y hasta podría romperse la cuerda.

Pero cuando la tensión en la cuerda es la correcta, ni demasiado floja ni demasiado tensa, se crea el más bello sonido. En otras palabras, con tan solo el estrés suficiente se optimiza el desempeño.

El mismo argumento se puede aplicar en el lugar de trabajo.

#### a. El Estrés Constructivo

En ocasiones llamado estrés, actúa en forma positiva para el individuo y/o la organización. Este se presenta con moderación puede ser energizante y estimulador del desempeño.

El estrés positivo es suficiente para impulsar más energía, generan la creativas y amentar el esfuerzo en el trabajo, siempre y cuando el individuo no se vea abrumado y sin presentar consecuencias negativas.

Las personas con una conducta tipo Y, si laboran por arduas horas generarán una menor satisfacción con rendimiento decreciente.

Para ellos las tareas demandantes exigidas por un jefe es posible que generen niveles como el cargo familiar hacer que la persona labore arduamente para tener elevados incentivos familiares.

Así como la afinación de las cuerdas de un violín es una tarea difícil, también lo es lograr el balance perfecto de estrés para cada persona y situación.

#### b. El estrés Destructivo (Distrés)

El estrés destructivo puede conducir al agotamiento laboral una forma de cansancio físico y mental que puede ser incapacitante en lo personal y con respeto al trabajo. La productividad se ve afectada cuando las personas reaccionan al estrés muy intenso con la rotación, el entusiasmo, los errores, accidentes, insatisfacción y desempeño disminuid.

En la actualidad existe también una creciente preocupación por otra consecuencia potencial del estrés, la violencia en el lugar de trabajo, conducta manifestante mente agresiva hacia los compañeros y al lugar de trabajo en

general. Los estallidos de cólera son ejemplos comunes, sus lamentables extremos son tragedias que resultan en daño físico para otros.

El estudio médico además reflejó inquietud ya que un elevado estrés puede inducir a ser propensos a enfermedades e incrementar las posibilidades de enfermedad corporales o psicológicas.

Es posible que generar dificultades de salud como relacionadas al sistema circulatorio, al sistema gástrico, así como también daños psicológicos, etc.

También importante comprender que el exceso de estrés en el trabajo puede tener efectos secundarios que se extienden hacia la vida personal de una persona.

Un estudio sobre parejas que trabajan arroja que las experiencias de trabajo de uno de los conyugues pueden tener consecuencias psicológicas para el otro, la conclusión que cualquier estrés que experimentamos en el trabajo se vuelve contagioso, puede afectar al conyugue, a la familia y a los amigos.

La esposa de un supervisor, por ejemplo, paso por una persona en la que su conyugue estaba estresado a casusa de un jefe excesivamente difícil.

Estaba furioso realmente furioso cuando llegaba a casa, menciono la mujer.

Dicho estado de ánimo les afecto a ella y a sus pequeños y dio lugar lo que ella llamo “uno de los peores periodos en nuestro matrimonio de siete años”.

### ***I. Naturaleza del estrés***

Griffin, Phillips y Gully (2017) señalan que el estrés se ha definido de muchas maneras, pero la mayoría de las definiciones afirman que es provocado por un estímulo, que puede ser físico o psicológico al que el individuo debe responder de alguna forma.

Por lo tanto, el estrés se define como las respuestas adaptivas de una persona al estímulo que supone exigencias físicas o psicológicas excesivas. Daba la complejidad de estas definiciones analizaremos con cuidado sus componentes.

Primero encontramos la noción de la adaptación las personas se pueden adaptar de muchas maneras a las circunstancias estresantes. En segundo lugar, está el papel del estímulo, al cual se le conoce por lo general como estresor, que es cualquier cosa que produce estrés. En tercer lugar, los estresores pueden ser físicos o psicológicos.

Por ultimo las exigencias que pone el estímulo sobre las personas son excesivas y por eso producen estrés. Es evidente que lo que resulta excesivo para una persona puede no serlo para otras.

El punto es que para que se genere estrés las personas deben percibir que la exigencia es excesiva. En los últimos años se han presentado importantes incrementos del estrés.

### ***Variable dependiente: Desempeño laboral***

#### ***A. Definiciones***

Robbins y Judge (2017) mencionan que el desempeño laboral es una mezcla de capacidad y productividad para llevar sus actividades en el puesto laboral.

Mochón, Mochón y Sáez (2014) mencionan que el desempeño laboral es el resultado final que se ha obtenido al realizar una actividad.

Bernal y Sierra (2013) mencionan que el desempeño laboral es la etapa donde la persona se forma y necesita de nuevas mecánicas, como también cambios en sus actividades.

Chiavenato (2011) hace referencia a la conducta de la persona direccionada a lograr lo propuesto de manera efectiva.

#### ***B. Dimensiones***

Huillca (2017) señala en su investigación que las dimensiones para evaluar el desempeño laboral del personal son los siguientes:



*a. Trabajo en equipo*

Es un conjunto de individuos que tiene capacidades adicionales y laboran juntas para lograr lo propuesto, de manera que colaboran recíprocamente y tienen un compromiso grupal. Sus indicadores son los siguientes:

- Compromiso.
- Coordinación.
- Confianza.
- Complementariedad.

*b. Capacidad*

Son un grupo de destrezas y formaciones sociales, donde garantizar que se lleven a cabo tareas elementales a través de procesos organizacionales. Sus indicadores son los siguientes:

- Conocimiento.
- Habilidades técnicas.
- Habilidades para resolver problemas.

*c. Empatía*

Hace referencia a prestar atención los sentimientos de los otros individuos sin tener que solicitárselo. Ya que, aun cuando los otros en pocas oportunidades muestren sus sentimientos, pese a ello lo muestran de manera constante en su forma de hablar, su rostro y demás medios de expresión no verbal. La habilidad de darse cuenta de las mínimas formas de comunicación demanda una serie de competencias esenciales como la conciencia propia y el propio control. Es posible establecer contacto con las emociones de otras personas si se tiene la capacidad de darnos cuenta de nuestros propios sentimientos u realizar lo contrario impedirá que lo concretemos. Sus indicadores son los siguientes:

- Sentir.
- Expresar.
- Comprender.

#### *d. Comunicación*

Para finalizar, esta dimensión comprende la comunicación interpersonal (comunicación entre un par de individuos) como la comunicación organizacional (cada uno de los modelos, canales y mecanismos de una institución). Son importantes los dos tipos de comunicación. Sus indicadores son los siguientes:

- Comunicación interpersonal.
- Comunicación organizacional.

#### **C. Componentes del desempeño laboral**

Whetten & Cameron (2011) señalan dos componentes de desempeño laboral con mayor detalle:

##### a. Optimización de las capacidades del empleado

La carencia de capacidades en un individuo es posible que lo impida a tener rendimiento mejor esto por diferentes motivos. Posiblemente que dicha capacidad haya tenido una evaluación deficiente mientras estuvo proceso de selección antes de la contratación, que los requerimientos técnicos de determinado puesto hayan tenido un incremento total o que un individuo que se desempeñaba perfectamente en un puesto, ascendió a un puesto de mayor demanda, también, posiblemente que el apoyo de recursos materiales y talento se haya reducido debido a la reducción de presupuesto en una organización.

Hay cinco herramientas principales disponibles para superar las deficiencias originadas por una falta de habilidad: reabastecimiento, reentrenamiento, reajustes, reasignación y liberación.

Inmediatamente después que el empleado se ha dado cuenta de su carencia de capacidad es el principal motivo de su mal rendimiento, es necesario que se programe una entrevista de inspección del desempeño con el objetivo de buscar estas alternativas, iniciando por la provisión y reentrenamiento. O en el caso que el empleado presente pruebas claras que su problema está en la carencia de iniciativa, es sensato pensar en un comienzo que es causa de una carencia de medios o capacitación. Para ello se le otorga el beneficio de la duda y minimiza la posibilidad de una respuesta negativa a un resultado de aptitud inapropiada.



Dicha perspectiva del manejo de deficiencias de capacidades se muestra en los elementos más desafiantes de la gestión es apoyar a los empleados a identificar que es normal no poder mejorar o programas la labor.

b. La motivación

El segundo componente del desempeño laboral es la motivación. No obstante, es relevante centrarse en las capacidades y atender las necesidades, como también intervenir activamente, la adecuación del puesto para asegurar una buena aptitud, la influencia de las actividades de incentivo.

El enfoque constituido de motivación plantea, que, aun cuando no se desvalorice la relevancia de que el personal siente plenitud en sus actividades, este hecho no debe opacar el deber que tiene la administración de señalar a las personas por los frutos.

***D. Herramientas para medir el desempeño organizacional***

Robbins y Coulter (2014) señalan que cualquier directivo requiere herramientas adecuadas para monitorear y valorar el rendimiento organizacional. Previo a detallar algunas herramientas de control vamos a evaluar definiciones de control precautorio, control frecuente y control de feedback.

Control preventivo, control concurrente y control de retroalimentación.

Es posible que los directivos lleven a cabo controles previos a iniciar alguna acción, mientras la acción se desarrolla, y luego de que haya finalizado la acción. A continuación de describirá a cada tipo de control:

a. Control precautorio.

El control precautorio es el más atractivo, ya que pronostica inconvenientes ya que se produce previo a una acción real.

Lo esencial en este tipo de control es ejecutar acciones previo a que el inconveniente se genere. De este modo, es posible precaver inconvenientes en lugar de rectificarlos luego generar algún daño, como un servicio ineficiente, usuarios descontentos, pocas utilidades, etc. No obstante, el control preventivo necesita de datos oportunos y claros que se tiene dificultades para obtenerlos.

Por lo cual es frecuente que los directivos terminen por emplear los siguientes tipos de control.

b. Control frecuente.

Este tipo de control se emplea durante el desarrollo de la acción.

También es denominada supervisión directa. Otra denominación es administración de corredor, que detalla a un directivo que se encuentra en el sitio de trabajo, se interrelaciona de forma directa con su personal.

c. Control de feedback.

Es el más conocido y se produce luego de que la acción haya finalizado. Para cuando un directivo tiene los datos, las dificultades ya se presentaron, lo que genera como consecuencia deterioro y pérdida. No obstante, en distintas áreas de trabajo, el feedback este tipo de control es el más viable.

Y presenta dos principales ventajas. En primer lugar, el feedback brinda a los directivos datos relevantes sobre sus efectividades de los esfuerzos hechos en la organización. El feedback que presenta un promedio regular señala que la planificación es apropiada. Cuando el promedio es alto, un directivo usa esa información para diseñar planes. En segundo lugar, el feedback es posible que incremente la motivación. Los individuos quieren saber que tan buena es su labor, y el feedback brinda esta información.

### ***E. Feedback del desempeño***

Newstrom (2007) menciona que cada uno de los mecanismos de evaluación se edifican sobre la hipótesis de que el personal requiere feedback en relación a su actividad. El feedback le permite saber cómo actuar y el nivel a donde llega su meta. Muestra que otros están interesados en lo que realizan. Si suponemos que el rendimiento es satisfactorio, el feedback optimizará nuestra propia imagen y las habilidades del trabajador. Es habitual, que el feedback de rendimiento conduce a mejores rendimientos como a buenas conductas, cuando el superior lo utiliza de la mejor manera.

Por lo usual, es necesario centrarse en las conductas determinadas de labor, tomar información imparcial en vez de opiniones terceras, para ejecutarlo de

manera apropiada después de un hecho importante e inspeccionar que el destinatario ha comprendido. Desde un enfoque funcional, se cuenta con más posibilidades de influenciar en el cambio de conducta si es el trabajador lo desea, se relaciona con sus labores y posibilita que el destinatario seleccione un comportamiento inicial entre diferentes alternativas sugerentes.

Pese a, la relevancia del feedback de rendimiento, la gran mayoría de superiores no brindan esto como debe ser y tampoco de forma constante. Es posible que se sientan bastante ocupados, es posible pensar que el trabajador ya sea consciente de su grado de rendimiento o no querrá compartir noticias negativas por reacciones conflictivas que piensen se puedan producir.

Con el feedback de 360 grados además es posible exceder la poca información que disponga para obtener conclusiones importantes. Esta herramienta trata en un proceso de reunir de forma sistemática información sobre capacidades, competencias y comportamientos de un individuo procedente de diferentes elementos como; el directivo, sus colegas, empleados o, inclusive, usuarios o consumidores. Este enfoque, se examinará para observar donde se encuentran las dificultades a partir de enfoques de grupos. Al transcurrir un tiempo, es posible comparar este resultado para saber si he ha logrado mejorar o realizar una comparación con las normas de la organización para establecer cuando un individuo es bueno o malo que otros. El proceso de feedback 360 se ejecuta cuando los individuos comparan la información recabada con su propia evaluación, puesto que esta perspectiva impulsa a un enfrentamiento sincero ante la necesidad de un cambio. El fruto de esta perspectiva es la evaluación de diversas direcciones en un buen feedback, y que, cuando se emplea de forma apropiada, es posible apoye es optimizar su rendimiento.

#### ***F. Errores en la evaluación de desempeño***

Cuesta (2010) menciona en breve los errores más frecuentes:

a. Efecto halo

Trata sobre la inclinación por determinar evaluaciones generales en un individuo con fundamento en una sola cualidad. Como, por ejemplo, cuando un

individuo nos agrada por ser bastante sociable, es posible que nos inclinemos por dar un valor adicional en buen accionar en general.

b. Tendencia central

Hace referencia a que ciertos individuos emiten sus votos con calificaciones promedias. Como cuando un índice de liderazgo va de uno al cinco, calificaría en un tres.

c. Polaridad

Consiste en brindar puntuaciones extremas. Como en el caso de una calificación cuya escala va de uno al cinco, pondría uno o cinco, o en otros casos, cuatro o cinco.

d. Proyección

Este consiste en exhibir buenas cualidades de una persona calificada con que una persona se reconocer, o a exhibir cualidades negativas de una persona con las que otra personal también se reconoce o las rechaza. Se vincula al proceso de protección psicológico, en donde esta proceder es involuntario.

e. Efecto regencia

Trata en hacer memoria de lo más positivo que ha pasado, dejando de lado lo anterior. Dicho efecto conduce a evaluar de buena o mala forma a un individuo por su comportamiento recién generado y no por su accionar en el pasado.

f. Efecto primacía

Consiste en hacer memoria, primeramente, de todo lo bueno que ha pasado. Se encuentra vinculado con las primeras impresiones, buenas o malas. Conforme a esta tendencia y la anterior, la calificación se sesgará por las primeras o últimas actuaciones, será positiva o negativa.

### ***G. Desempeño laboral y satisfacción***

Newtrom (2007) menciona que ciertos administradores aun insisten con la ideología: que una elevada satisfacción direcciona a menudo a un alto rendimiento. No obstante, está ideología no es la adecuada.



En verdad, el personal con satisfacción puede presentar una elevada, mediana o mínima eficiencia o tenderá a seguir con un nivel de rendimiento que antes condujo a una satisfacción (conforme a un patrón de cambio de comportamiento). La relajación satisfacción – desempeño es bastante complicada que el sencillo camino de “la satisfacción direcciona un elevado rendimiento”.

Un dato exacto sobre el vínculo causal es que el elevado rendimiento coopera para llevar la satisfacción laboral. Un buen rendimiento a menudo direcciona a elevados incentivos monetarios, sociológicos y psicológicos.

Cuando estos se aprecian como imparcial e igualitario, se traduce en buenos niveles de satisfacción ya que el personal siente que estas recompensas son en base a su esfuerzo.

Por otra parte, cuando el incentivo es apreciado como inapropiado para el nivel de rendimiento, la insatisfacción se inclinará por aumentar. En cualquier caso, el grado de satisfacción se inclina a tener una menor o mayor responsabilidad, donde incide en las energías y, para finalizar, incide en su rendimiento.

El fruto es un mecanismo de rendimiento – satisfacción – puesto que funciona continuamente. El fruto para la administración es enfocarse en facilitar el rendimiento del trabajador, probablemente obtenga frutos de satisfacción y compromiso.

#### ***H. Niveles de desempeño laboral***

Werther y Davis (2014) mencionan que los análisis del puesto de trabajo tienen una aplicación que permite formular los niveles de desempeño en el puesto, que se determinan con dos propósitos:

- Se encuentran integradas por propósitos de rendimiento, a los que quiere llegar el personal y que de lograrlo conduce a obtener satisfacción. En realidad, no existen niveles apropiados, la moral y la motivación del personal puede decrecer.



- Los niveles de rendimiento son una escala de medición para observar cómo se está logrando los objetivos establecidos en la tarea. Es crucial para directivos e investigadores de la gestión de recursos humanos, ya que permite medir y calificar el rendimiento laboral y controlarlo.

Cada uno de los mecanismos de control tiene diferentes cualidades; poseen indicadores, realizan mediciones, necesitan de indicadores y brinda feedback.

Se desarrollan los niveles de rendimiento laboral con base a los datos adquiridos a través de análisis de puestos, y allí en donde se evalúa el rendimiento verdadero hecho en tarea cotidiana. Cuando las mediciones reflejan relevantes desviaciones en relación a los indicadores que se determinaron, los especialistas en gestión de talento humano y los directivos de línea confrontan el proceso y realizan las acciones correctivas.

De modo que las actividades de los trabajadores producen relevantes informaciones que son fuente feedback para generar cambios en los indicadores determinados (si han sido determinado de forma errónea) o procedido a cambiar las reglas que norman las acciones cotidianas.

### ***1. Administración del desempeño laboral***

Chiavenato & Sapiro (2011) mencionan que la realización de la táctica está sujeta al rendimiento laboral e incide fuertemente en concretarlas de diferentes formas:

- Llevar a cabo la estrategia establece las labores organizacionales: llevar a cabo esta estrategia de la estrategia determina designar materiales y las labores más cruciales que deben realizarse en la organización. Este ayuda a determinar lo delicado en una organización.
- Llevar a cabo una estrategia incide en el diseño organizacional: en verdad, esto debe ser de su agrado, mejor dicho, que la estructura organizacional se encuentran vinculada a la estrategia. Mejor dicho, es necesario que la estructura continúe con la estrategia. Las transformaciones estrategias comprenden muchos cambios, tanto de estructura organizacional como llevar a cabo la estrategia.

- Llevar a cabo la estrategia incide en temas de autoridad en la organización y al mismo tiempo incide en estas, la estrategia organizacional tiene relación con la autoridad, la política y los problemas entre individuos y grupos dentro de la organización. El vínculo entre estrategia y autoridad se dice que es recíproca, ya que conforme un grupo tiene más autoridad, también tendrá la capacidad de incidir en llevar a cabo la estrategia.
- La eficacia en la organización se encuentra establecida por las decisiones acerca de la estrategia y realización de la estrategia; el hecho de tomar decisiones acerca de las estrategias y su realización, de forma personal, grupal o sistémica, son interdependientes y se mezclan para saber que tan eficaz será en la organización para lograr lo propuesto. Una estrategia con enorme potencial puede fallar en caso no se realice una buena proyección, cuando los equipos no lograr compenetrarse o cuando los individuos no tienen la suficiente información o preparación.

El desempeño laboral no puede ser desatendido. Es necesario que la misión de la organización, la visión a largo plazo y, principalmente, la estrategia deseada. En breve, se enuncian se mencionan las etapas de planificación del rendimiento laboral.

a. La planificación del rendimiento, comprende:

- Cómo actuar, en base a los blancos planteados, normas, propósitos y frutos propuestos.
- Como llevar a cabo: en base a las capacidades, destrezas y saberes necesarios y conductas.

b. La ejecución del rendimiento, comprende:

- Cargos administrativos, es decir, lo que deben realizar los directivos o líderes de la organización con el objetivo de generar situaciones que incentiven a los individuos, suprimir errores, chequear y actualizar blancos, brindar oportunidades y reforzar los comportamientos, y el rendimiento apropiado.
- Cargos personales: lograr metas, comunicación clara, brindar información importante, feedback y coaching.

c. Evaluación del rendimiento, comprende:

- Recompensas: se generan con el liderazgo participativo, reconocer al personal, brindar incentivos por un rendimiento eficaz, la motivación y comunicación.
- Coaching: es necesario que el líder o director se transforme en coach que brinda capacitación y formación a los trabajadores, también posibilidades de crecer a nivel profesional, como también medios (liderazgo, guía, ganas y perseverancia).

d. Inspección del rendimiento; a través de críticas constructivas y las dificultades del equipo y de cada integrante, y del potencial que se realizará.

Por ende, el desempeño laboral muestra la estrategia, en un contexto de diseño como también de su ejecución. El desempeño señala el modo de llevar a cabo la estrategia a la praxis. Al cabo que, a partir de un enfoque más claro, la estrategia que emplea la organización se debe fundamentar en el diseño de la misión y visión de la organización, sincronizar su diseño y cultura organizacional como ejes esenciales y centrarse a procesos organizacionales, para lograr lo propuesto.

### 2.3 Bases filosóficas

Según lo escrito por Daft y Marcic (2009), las organizaciones pueden fomentar o desalentar el aprendizaje, las características organizacionales también interactúan con las diferentes e individuales para influir las conductas de los demás. En cualquier organización estas características ejercen una influencia sobre las fuentes de estrés.

Definido en términos formales, el estrés es una reacción afectiva y física de una persona frente a incentivos externos que exigen y conciben incertidumbre y carencia de control personal cuando están en juegos resultados importantes. Estos estímulos llamados estresores produce una combinación de frustración y ansiedad. La respuesta de las personas varía según su personalidad, los recursos disponibles que ayuden para hacerle frente y el contexto en el que ocurre el estrés.

Por lo tanto, un plazo de entrega próximo sin recibirá de forma diferente según el grado al cual el individuo disfrute un desafío la disponibilidad de los compañeros

de trabajo para funcionar como equipo y ayudarse unos a otros a triunfar y la comprensión que los miembros de la familia de un empleado tengan acerca de la necesidad que tiene de trabajar horas extra, entre otros factores.

Cuando el nivel de estrés es bajo en relación con los recursos de una persona, el estrés puede ser una fuente positiva, estimular el cambio deseable y el logro. No obstante, demasiado estrés se asocia consecuencias negativas, como trastornos del sueño, abuso de drogas, dolores de cabeza, úlceras, presión sanguínea alta y enfermedades cardíacas.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### *Estresores organizacionales*

Se definen como una respuesta contraria de una persona frente una desmedida tensión debido a ordenes agregadas, limitaciones o posibilidades dentro de la entidad laboral (Robbins y Coulter, 2014).

### *Desempeño laboral*

El desempeño laboral es una mezcla de capacidad y productividad para llevar sus actividades en el puesto laboral (Robbins y Judge, 2017).

### *Demandas de tareas*

Son aquellos relacionados a una determinada labora que realizar un individuo. Ciertos puestos laborales son esencialmente bastante estresantes que otros (Griffin, 2011).

### *Demandas físicas*

Son aquellas que requieren el puesto las cuales está sobre el empleado; son exigencias que describen las cualidades tangibles del entorno y las labores tangibles que incluye en puesto (Griffin, 2011).

### *Demandas de roles*

Son aquellos que además pueden resaltar estresantes para los individuos en las organizaciones (Griffin, 2011).

### *Demandas interpersonales*

Son aquellos asociados con los vínculos que confrontan las personas dentro de la



institución (Griffin, 2011).

### *Trabajo en equipo*

Es un conjunto de individuos que tiene capacidades adicionales y laboran juntas para lograr lo propuesto, de manera que colaboran recíprocamente y tienen un compromiso grupal (Huillca, 2017).

### *Capacidad*

Son un grupo de destrezas y formaciones sociales, donde garantizar que se lleven a cabo tareas elementales a través de procesos organizacionales (Huillca, 2017).

### *Empatía*

Hace referencia a prestar atención los sentimientos de los otros individuos sin tener que solicitárselo. Ya que, aun cuando los otros en pocas oportunidades muestren sus sentimientos, pese a ello lo muestran de manera constante en su forma de hablar, su rostro y demás medios de expresión no verbal (Huillca, 2017).

### *Comunicación*

Esta dimensión comprende la comunicación interpersonal (comunicación entre un par de individuos) como la comunicación organizacional (cada uno de los modelos, canales y mecanismos de una institución) (Huillca, 2017).

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Los estresores organizacionales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- a. Las demandas de tareas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020.
- b. Las demandas físicas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020.
- c. Las demandas de roles influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020.



- d. Las demandas interpersonales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végüeta, 2020.

## 2.6 Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
<b>ESTRESORES ORGANIZACIONALES</b>	<i>Demandas de tareas</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decisiones rápidas.</li> <li>- Información incompleta para las decisiones.</li> <li>- Decisiones cruciales.</li> </ul>
	<i>Demandas físicas</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extremos de temperatura.</li> <li>- Oficina mal diseñada.</li> <li>- Amenazas a la salud.</li> </ul>
	<i>Demandas de roles</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflicto del rol.</li> <li>- Ambigüedad de roles.</li> </ul>
	<i>Demandas interpersonales</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presiones de grupo.</li> <li>- Estilos de liderazgo.</li> <li>- Personalidades en conflicto.</li> </ul>

Fuente: Griffin (2011).

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<i>Trabajo en equipo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso.</li> <li>- Coordinación.</li> <li>- Confianza.</li> <li>- Complementariedad.</li> </ul>
	<i>Capacidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento.</li> <li>- Habilidades técnicas.</li> <li>- Habilidades para resolver problemas.</li> </ul>
	<i>Empatía</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentir.</li> <li>- Expresar.</li> <li>- Comprender.</li> </ul>
	<i>Comunicación</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación interpersonal.</li> <li>- Comunicación organizacional.</li> </ul>

Fuente: Huillca (2017).

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño metodológico

Es básico porque generó conocimientos a partir de conocimientos científicos previos, con el propósito de conocer la realidad (Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez, 2013).

El nivel es correlacional porque se estableció la relación entre las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño es no experimental porque no se manipuló las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Es de enfoque cuantitativo porque se usó a la ciencia estadística para llegar a conclusiones sobre el objeto de estudio, teniendo aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad y valorarlos (Muñoz, 2011).

#### 3.2 Población y muestra

##### 3.2.1 Población

La población está representada por 58 miembros del personal asistencial de salud de la Microred Végueta.

##### 3.2.2 Muestra

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

*Donde:*

n	Es el tamaño de la muestra.
p y q	Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
Z	Unidades de desviación estándar.
N	Total de la población.
E	Error estándar de la estimación.

*Reemplazando:*

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 58}{0.0025(58 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 50.51$$

La muestra está representada por 51 miembros del personal asistencial de salud de la Microred Végueta.

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

La técnica utilizada fue la encuesta. El instrumento utilizado fue un cuestionario, el cual evaluó las variables, Estresores organizacionales y Desempeño laboral.

#### *Validación del cuestionario*

A continuación, se expone el análisis de factores con que se desarrolló el instrumento. A través de la prueba KMO se pudo obtener un índice de 0.809, el cual cumplió con la condición de ser superior o igual a 0.05. A través del test de Barlet se pudo obtener un índice 0.00, inferior al nivel de significancia de 0.05. Lo cual indica la validez del cuestionario, es consistente.

Tabla 1  
*Prueba de KMO y Bartlett del cuestionario*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,803
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1333,545
	gl	253
	Sig.	,000

A continuación, se procedió a realizar el análisis de comunalidad para determinar si se extrae algún ítem del instrumento, se puede observar que todas están por encima de 0,4 por el cual se concluye que ningún ítem se puede extraer por lo que se puede emplear todos.

Tabla 2  
*Comunalidades del cuestionario*

	Inicial	Extracción
P1	1,000	,331
P2	1,000	,862
P3	1,000	,928
P4	1,000	,974
P5	1,000	,952
P6	1,000	,913
P7	1,000	,954
P8	1,000	,950
P9	1,000	,869
P10	1,000	,931
P11	1,000	,957
P12	1,000	,822
P13	1,000	,971
P14	1,000	,950
P15	1,000	,948
P16	1,000	,692
P17	1,000	,832
P18	1,000	,958
P19	1,000	,895
P20	1,000	,724
P21	1,000	,885
P22	1,000	,872
P23	1,000	,914

Método de extracción: análisis de componentes principales.

## Confiabilidad del cuestionario

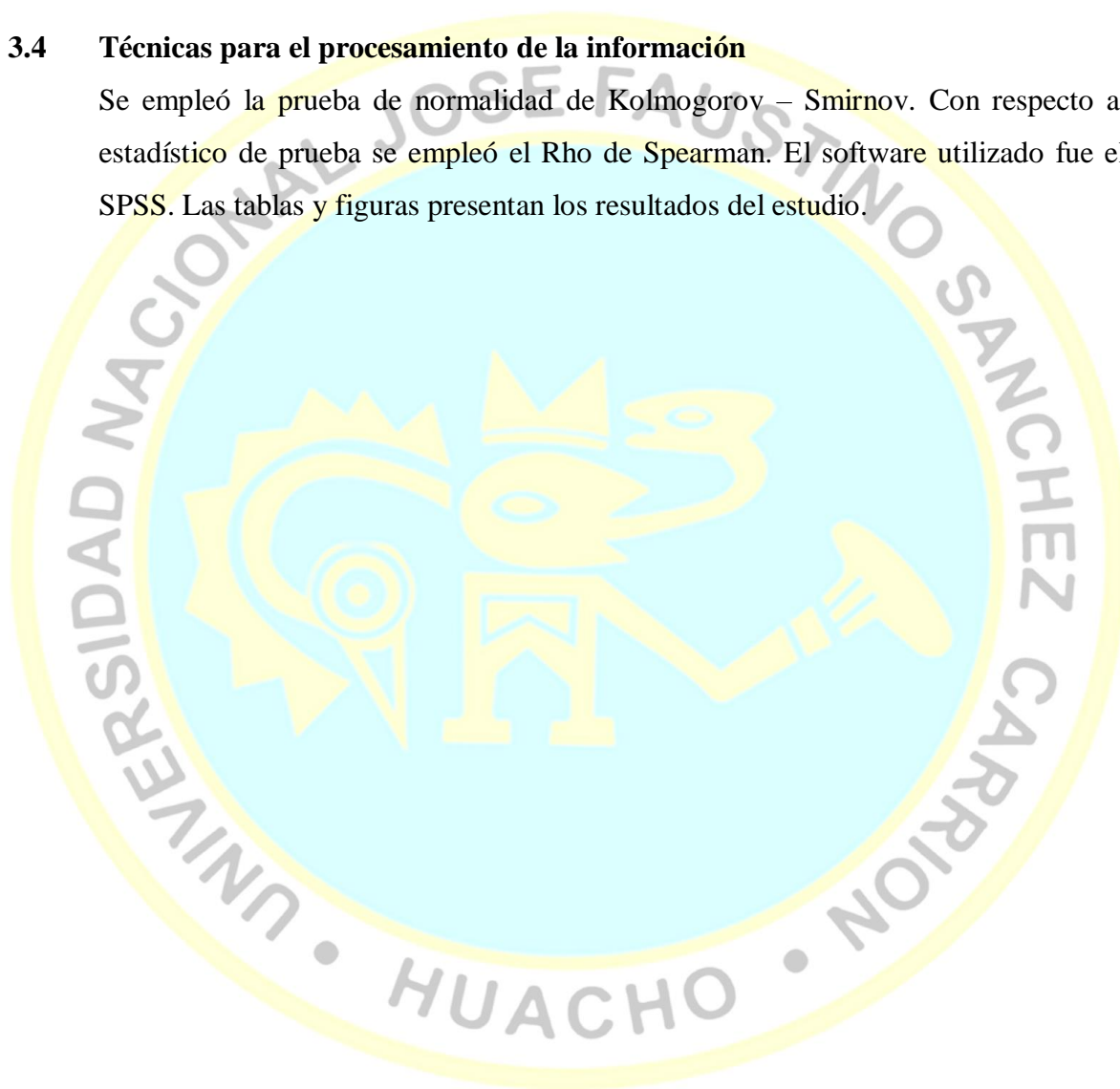
Tabla 3

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	23

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Con respecto al estadístico de prueba se empleó el Rho de Spearman. El software utilizado fue el SPSS. Las tablas y figuras presentan los resultados del estudio.





## CAPÍTULO IV RESULTADOS

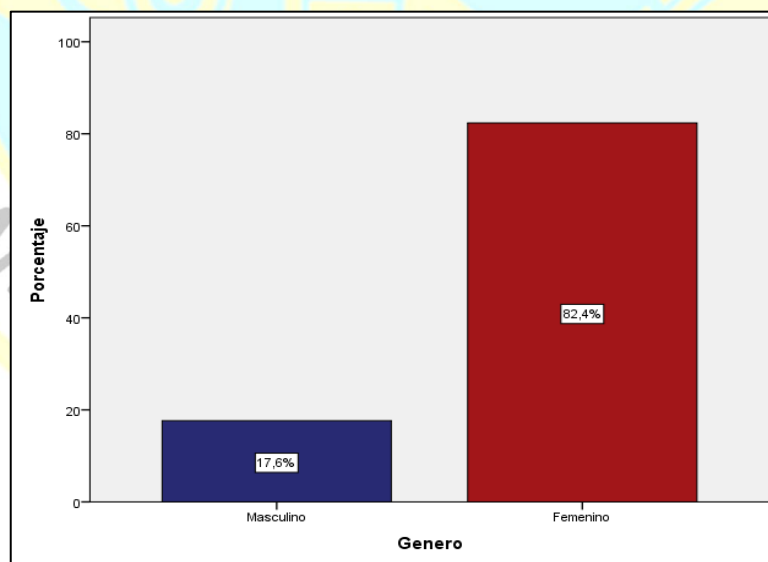
### 4.1 Análisis de resultados

#### A. Datos generales

Tabla 4

*Género del personal asistencial de salud de la Microred Végueta*

	f	%
Válido Masculino	9	17,6
Femenino	42	82,4
Total	51	100,0



*Figura 1. Género del personal asistencial de salud de la Microred Végueta.*

Se observa en la Tabla 4 que el 17,6% pertenecen al género masculino y el 82,4% de los docentes pertenecen al género femenino.

## B. Análisis descriptivo de la variable Estresores organizacionales

Tabla 5

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de los estresores organizacionales*

	Bajo		Moderado		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Demandas de tareas	7	13.7%	12	23.5%	32	62.7%
Demandas físicas	7	13.7%	14	27.5%	30	58.8%
Demandas de roles	12	23.5%	15	29.4%	24	47.1%
Demandas interpersonales	9	17.6%	15	29.4%	27	52.9%

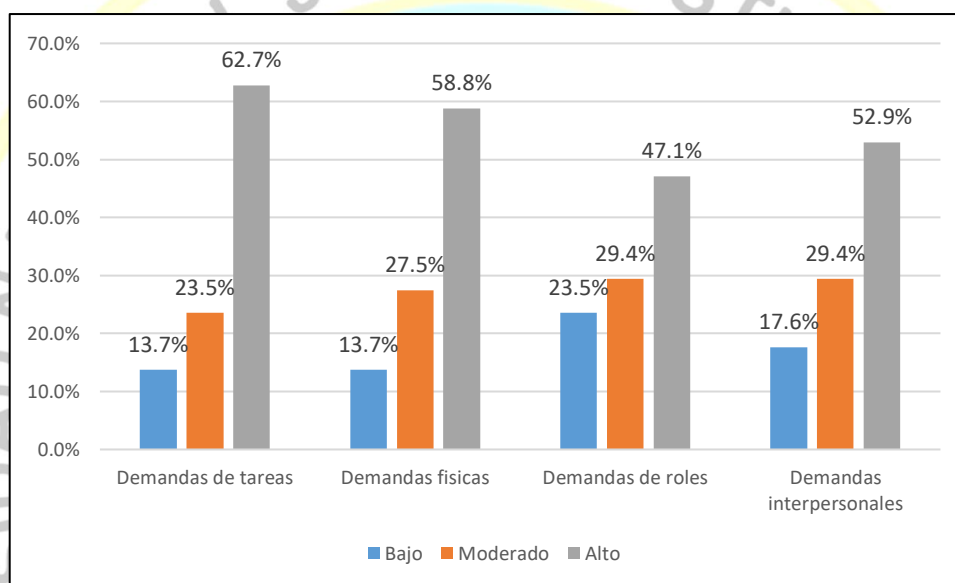


Figura 2. Dimensiones de los estresores organizacionales.

Se observa en la Tabla 5 que en las demandas de tareas el 62,7% presenta un nivel alto de estrés, en el caso de las demandas físicas el 58,8% de los trabajadores evidencian un alto grado de estrés, por otra parte, en las demandas de roles se vio en los resultados que 47,1% presenta un alto grado de estrés y en las demandas interpersonales el 52,9% evidenciaron un nivel alto de estrés.

Tabla 6

*Resultado de la capacidad intrapersonal del personal asistencial de salud de la microred vegeta, 2020*

		f	%
Válido	Alto	29	56,9
	Moderado	18	35,3
	Bajo	4	7,8
	Total	51	100,0

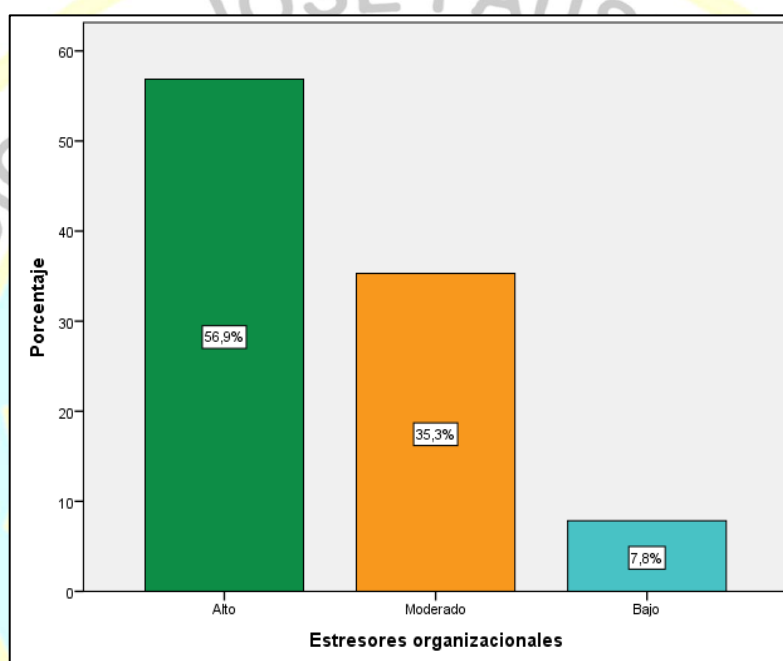


Figura 3. Estresores organizacionales.

Se observa en la Tabla 6 que los estresores organizacionales el 56,9% del personal obtuvieron un alto nivel de estrés, en el caso del 35,3% presenta un nivel moderado y el 7,8% evidencia un grado bajo de estrés.

### C. Análisis descriptivo de la variable Desempeño docente

Tabla 7

*Distribución de frecuencias de las dimensiones del desempeño laboral*

	Eficaz		Regular		Ineficaz	
	f	%	f	%	f	%
Trabajo en equipo	18	35.3%	15	29.4%	18	35.3%
Capacidad	7	13.7%	12	23.5%	32	62.7%
Empatía	9	17.6%	19	37.3%	23	45.1%
Comunicación	7	13.7%	23	45.1%	21	41.2%

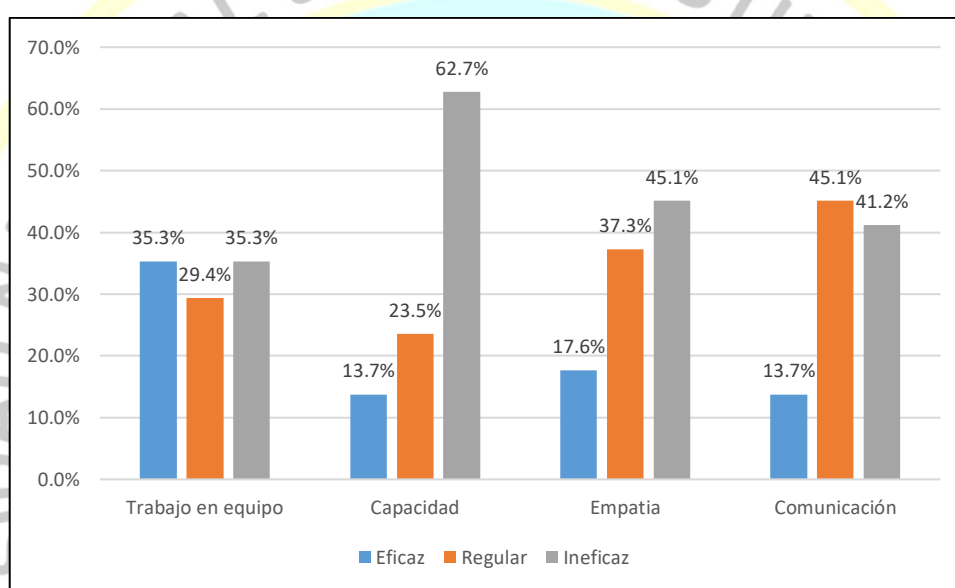


Figura 4. Metodología del personal asistencial de salud de la Microred vegeta, 2020.

Se muestra en la Tabla 7 que en el trabajo en equipo el 35,3% lo desarrolla eficazmente, el 29,4% presenta un desempeño regular y el 35,3% lo maneja de manera ineficaz. En segundo lugar, en referencia a la capacidad el 13,7% evidencia un desempeño eficaz, el 23,5% tiene un desempeño regular y el 62,7% tiene un desempeño ineficaz. En tercer lugar, en el caso de la empatía el 17,6% plasmaron un grado eficaz, el 37,3% mostraron un nivel regular y el 45,1% indicaron un nivel ineficaz. Por último, en la comunicación el 13,7% mencionaron que presentan un desempeño eficaz, el 45,1% tiene un desempeño regular y el 41,2% mencionaron que obtuvieron un grado ineficaz.

Tabla 8  
*Distribución de frecuencia del desempeño laboral*

		f	%
Válido	Eficaz	10	19,6
	Regular	24	47,1
	Ineficaz	17	33,3
Total		51	100,0

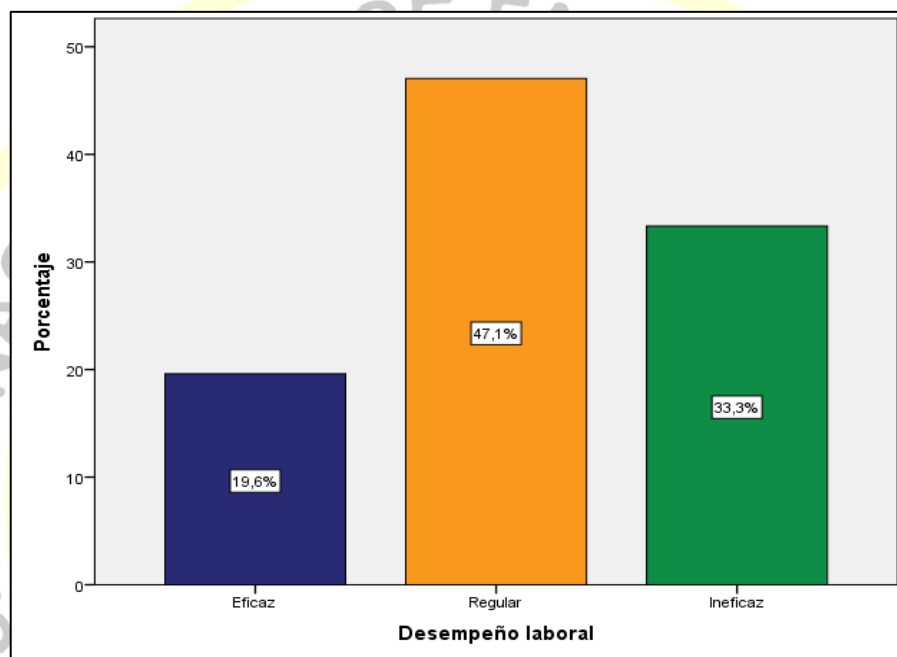


Figura 5. Desempeño laboral.

Se muestra en la Tabla 8 que el 19,6% mencionaron que su desempeño presenta en un nivel eficaz, en el 47,1% manejan un nivel regular y en el 33,3% se presenta en un grado ineficaz.

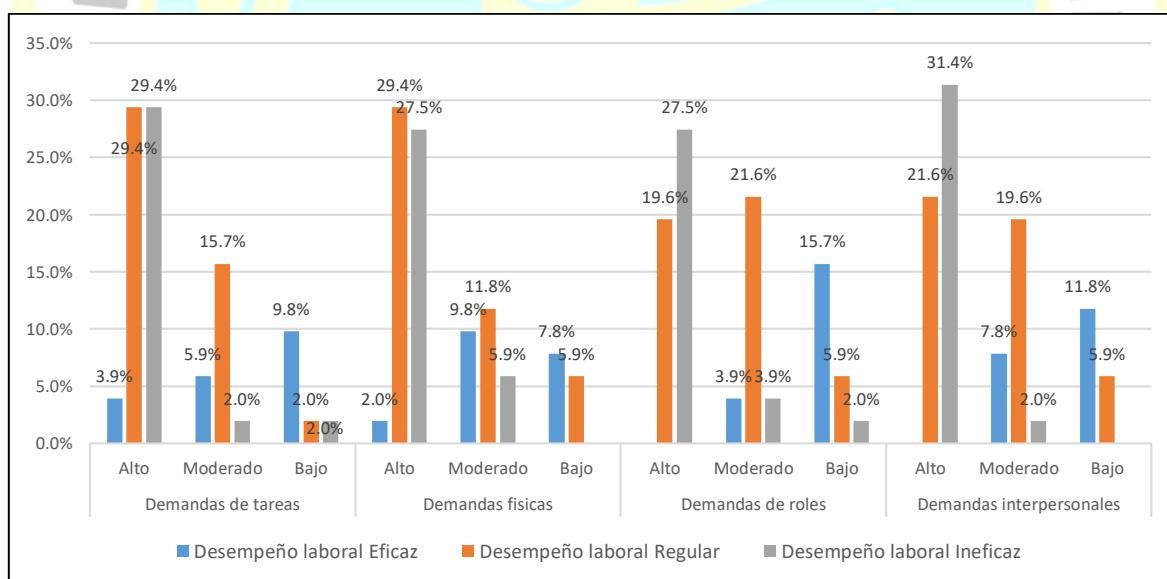


## D. Análisis bivariado

Tabla 9

*Distribución de frecuencia de las dimensiones de los estresores organizacionales según el desempeño laboral*

		Desempeño laboral					
		Eficaz		Regular		Ineficaz	
		f	%	f	%	f	%
Demandas de tareas	Alto	2	3.9%	15	29.4%	15	29.4%
	Moderado	3	5.9%	8	15.7%	1	2.0%
	Bajo	5	9.8%	1	2.0%	1	2.0%
Demandas físicas	Alto	1	2.0%	15	29.4%	14	27.5%
	Moderado	5	9.8%	6	11.8%	3	5.9%
	Bajo	4	7.8%	3	5.9%	0	0.0%
Demandas de roles	Alto	0	0.0%	10	19.6%	14	27.5%
	Moderado	2	3.9%	11	21.6%	2	3.9%
	Bajo	8	15.7%	3	5.9%	1	2.0%
Demandas interpersonales	Alto	0	0.0%	11	21.6%	16	31.4%
	Moderado	4	7.8%	10	19.6%	1	2.0%
	Bajo	6	11.8%	3	5.9%	0	0.0%



*Figura 6. Capacidad interpersonal según el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred vegueta, 2020.*

En la Tabla 9 se muestra en las demandas de tareas el 29,4% de los trabajadores que presentan un alto nivel estrés manifiesta que su desempeño se desarrolla de manera ineficaz, en segundo lugar, en las demandas físicas se hallaron en el 27,5% de los trabajadores que su nivel de estrés se encuentra alto por ende manejan su desempeño de forma ineficaz. En el

caso de las demandas de roles encontró en el 27,5% un nivel alto de estrés lo que conlleva a que su desempeño este trabajándose de manera ineficaz. Por ultimo en las demandas interpersonales se encontró en que el 31,4% están con un nivel alto de estrés y mostrando un desempeño ineficaz.

Tabla 10  
Distribución de frecuencia de los estresores organizacionales según el desempeño laboral

		Desempeño laboral					
		Eficaz		Regular		Ineficaz	
		f	%	f	%	f	%
Estresores organizacionales	Alto	0	0.0%	14	27.5%	15	29.4%
	Moderado	6	11.8%	10	19.6%	2	3.9%
	Bajo	4	7.8%	0	0.0%	0	0.0%

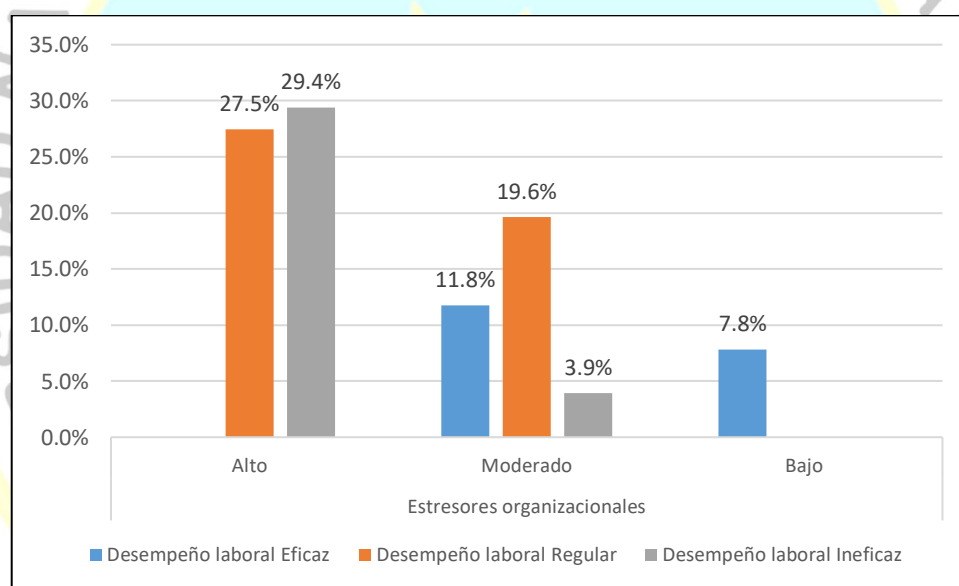


Figura 7. Estresores organizacionales según el desempeño laboral.

En la Tabla 10 se muestra que en referencia a los estresores organizacionales se encontró en el 27,5% un alto grado de estrés presentado un desarrollo regular en su desempeño y en el 29,4% un desempeño ineficaz. En segundo lugar, en el 11,8% que presento un nivel de estrés moderado se encontró en que su desempeño está en un nivel eficaz, en el 19,6% un desempeño regular y en el 3,9% un desempeño ineficaz. Por último, el 7,8% evidencia un estrés bajo con un desempeño eficaz.

## E. Prueba de normalidad

Se observa que los datos recogidos sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en función a los resultados obtenidos en tanto en el estadístico Kolmogorov y nivel de significancia, muestran la aplicación de la prueba no paramétrica.

Tabla 11  
*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Estresores organizacionales	.158	51	.003
Demandas de tareas	.175	51	.000
Demandas físicas	.204	51	.000
Demandas de roles	.187	51	.000
Demandas interpersonales	.161	51	.002
Desempeño laboral	.201	51	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre los estresores organizacionales y desempeño laboral

		Estresores organizacionales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estresores organizacionales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	51
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,73**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	51

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

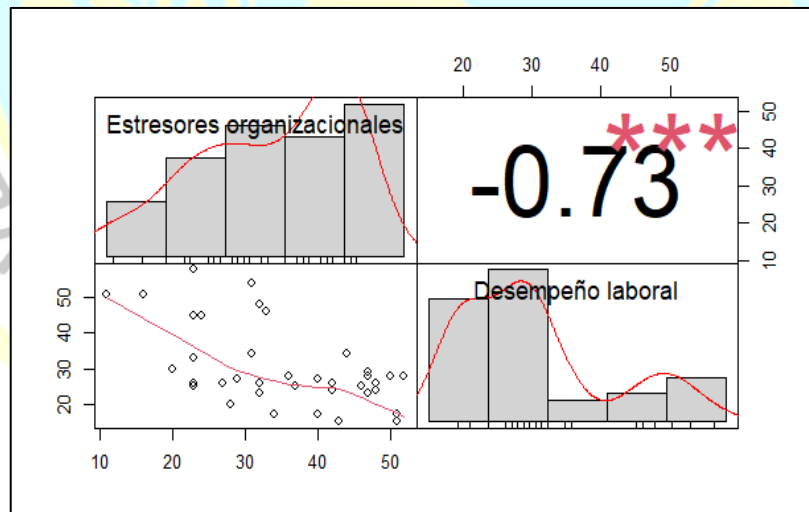


Figura 8. Estresores organizacionales y el desempeño laboral.

La Tabla 12 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

Los estresores organizacionales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta 2020.

*Hipótesis específica 1*

Tabla 13

*Correlación de Rho de Spearman entre las demandas de tareas y desempeño laboral*

		Demanda de tareas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Demandas de tareas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	51
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,60**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	51

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

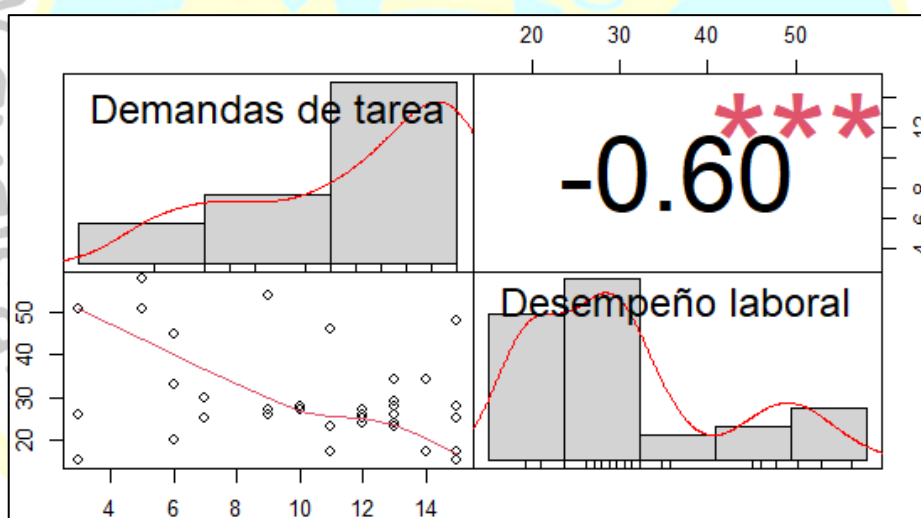


Figura 9. Demandas de tareas y el desempeño laboral.

La Tabla 13 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

Las demandas de tareas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta 2020.



Hipótesis específica 2

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman entre las demandas físicas y desempeño laboral

		Demandas físicas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Demandas físicas		
	Coefficiente de correlación	1,000	-,52**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
	Desempeño laboral		
	Coefficiente de correlación	-,52**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	51	51	

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

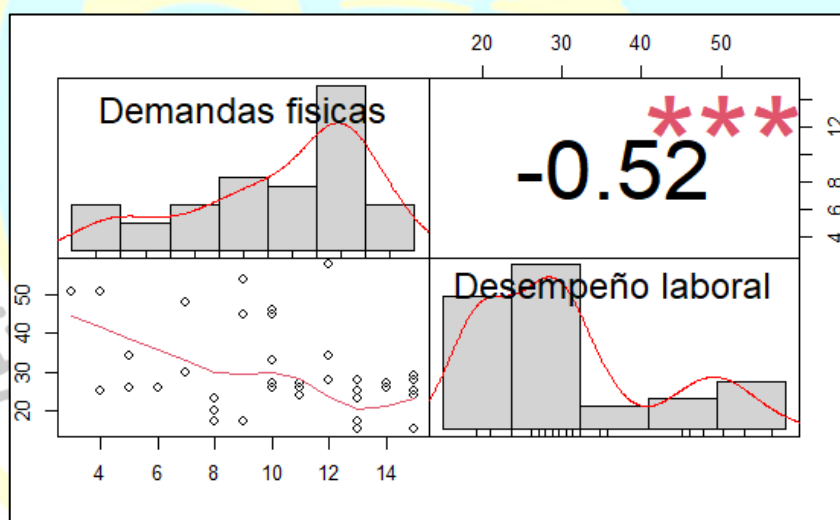


Figura 10. Demandas físicas y el desempeño laboral.

La Tabla 14 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

Las demandas físicas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végüeta 2020.

*Hipótesis específica 3*

Tabla 15

*Correlación de Rho de Spearman entre las demandas roles y desempeño laboral*

		Demandas de roles	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Demandas de roles	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	51
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,67**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	51

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

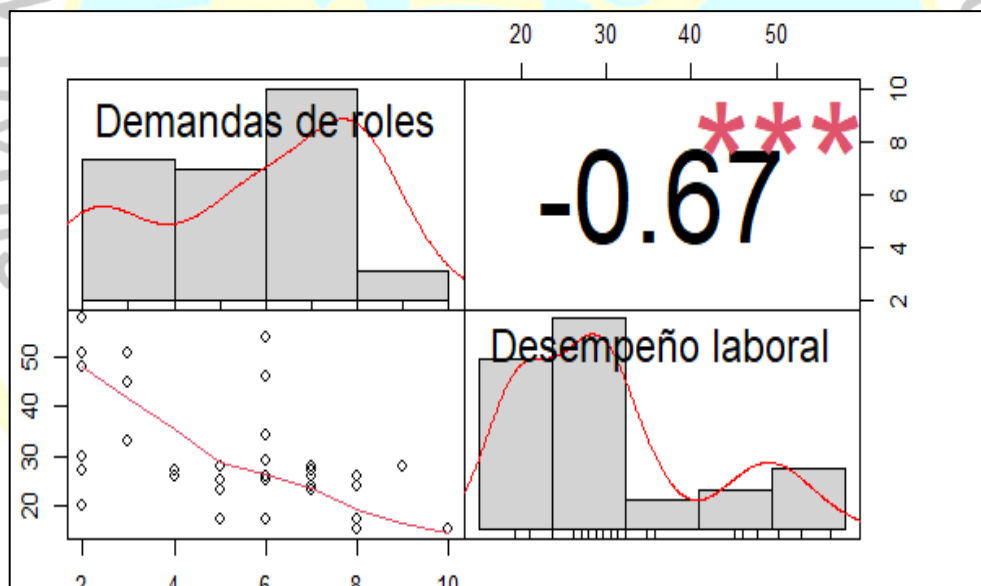


Figura 11. Demandas de roles y el desempeño laboral.

La Tabla 15 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

Las demandas de roles influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta 2020.

*Hipótesis específica 4*

Tabla 16

*Correlación de Rho de Spearman entre las demandas interpersonales y desempeño laboral*

			Demandas interpersonales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Demandas interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	-,81**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,81**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

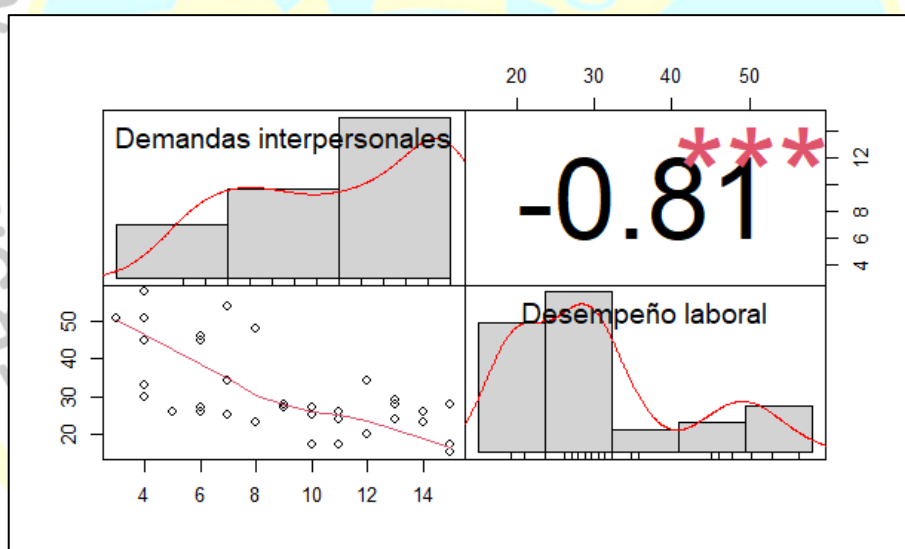


Figura 12. Demandas interpersonales y el desempeño laboral.

La Tabla 16 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

Las demandas interpersonales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta 2020.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Respecto a la hipótesis general los estresores organizacionales influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020, se obtuvo los resultados empleando la prueba estadística de Rho de Spearman  $-0.73$  obteniendo un valor ubicándolo en un grado negativo alto con un nivel de significancia  $p = 0,00$ , explicando que a mayores estresores organizacionales se da un nivel menor de desempeño laboral. Son muchos los trabajadores enfrentan una elevada presión con el objetivo de satisfacer las demandas del ambiente laboral contemporáneo, a causa de la alta competencia, las altas expectativas de desempeño y horarios laborales muy extensos que ha contribuido a un contexto laboral cada vez más estresante. El estrés es conocido por ser un padecimiento relacionado al trabajo que es una intimidación a la salud del personal y al óptimo funcionamiento de la organización. El estrés laboral a producido por diferentes causas del ambiente laboral denominados estresores organizacionales, en los cuales se pueden encontrar la sobrecarga laboral, presiones por lograr los objetivos, los cambios de turnos, etc. Esta fuera del alcance de las organizacionales proteger a sus trabajadores del estrés laboral, no obstante, puede interferir en el estrés laboral causado por los estresores organizacionales. Según Bohlander, Snell & Morris (2017) manifiestan que no es ningún secreto que en la actualidad los empleos están más estresados que en años anteriores. Una reciente encuesta de Gallup comprobó que el 30 % de los empleados no estaban satisfechos con el nivel de estrés que sufren en el lugar de trabajo, una cifra que ha aumentado 10 % desde 2002. El estrés con ciertas exigencias en el individuo que necesita de una conducta de afrontamiento para sobrellevarla. Esta patología deriva de dos elementos esenciales: la acción corporal y las acciones psíquicos o afectivos. Las respuestas corporales del cuerpo frente los tipos de estrés

mencionados es equivalente a un par de denominaciones para diferenciar los modos buenos y malos del estrés, aun cuando estas respuestas a estos tipos son iguales desde un enfoque bioquímico. Por otro lado, Daft & Marcic (2009) mencionan que demasiado estrés se asocia consecuencias negativas, como trastornos del sueño, abuso de drogas, dolores de cabeza, úlceras, presión sanguínea alta y enfermedades cardiacas. Las personas experimentan los efectos dañinos de demasiado estrés pueden volverse irritables o aislarse de las interacciones con sus compañeros de trabajo, tomar descansos excesivos y tener más problemas de salud (pp. 395 – 396).

Respecto a la hipótesis específica 1: Fue establecer de qué manera las demandas de tareas influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020, se obtuvo los resultados empleando la prueba estadística de Rho de Spearman obteniendo un valor  $-0.60$  ubicándolo en un grado negativo moderado con un nivel de significancia  $p = 0,00$ , explicando que a demandas de tareas se da un nivel menor de desempeño laboral. Siendo los resultados respaldados concluyendo que existen varios estresores causados por las organizaciones como la falta de control, la poca seguridad provocando fallas en el desarrollo y funcionamiento de su productividad laboral. Por otro lado, Ortiz (2018) en su investigación titulada “El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolívar”, concluyendo en que la “salud y el ambiente de trabajo son grandes valores que puede tener una organización que garantiza al trabajador un ambiente positivo para desarrollar su productividad brindando una atención con calidad al usuario, con motivación y satisfacción hacia el empleo” (p. 109).

Respecto a la hipótesis específica 2: fue establecer de qué manera las demandas físicas influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020, se obtuvo los resultados empleando la prueba estadística de Rho de Spearman obteniendo un valor  $-0.52$  ubicándolo en un grado negativo moderado con un nivel de significancia  $p = 0,00$ , explicando que a demanda físicas se da un nivel menor de desempeño laboral. Siendo los resultados respaldados. Ante lo expuesto, Gonzales (2014) en su investigación titulada “Estrés laboral”, acota que toda institución debe establecer metas con el objetivo de aumentar la productividad de los trabajadores, como la implementación de un plan estratégico para evitar

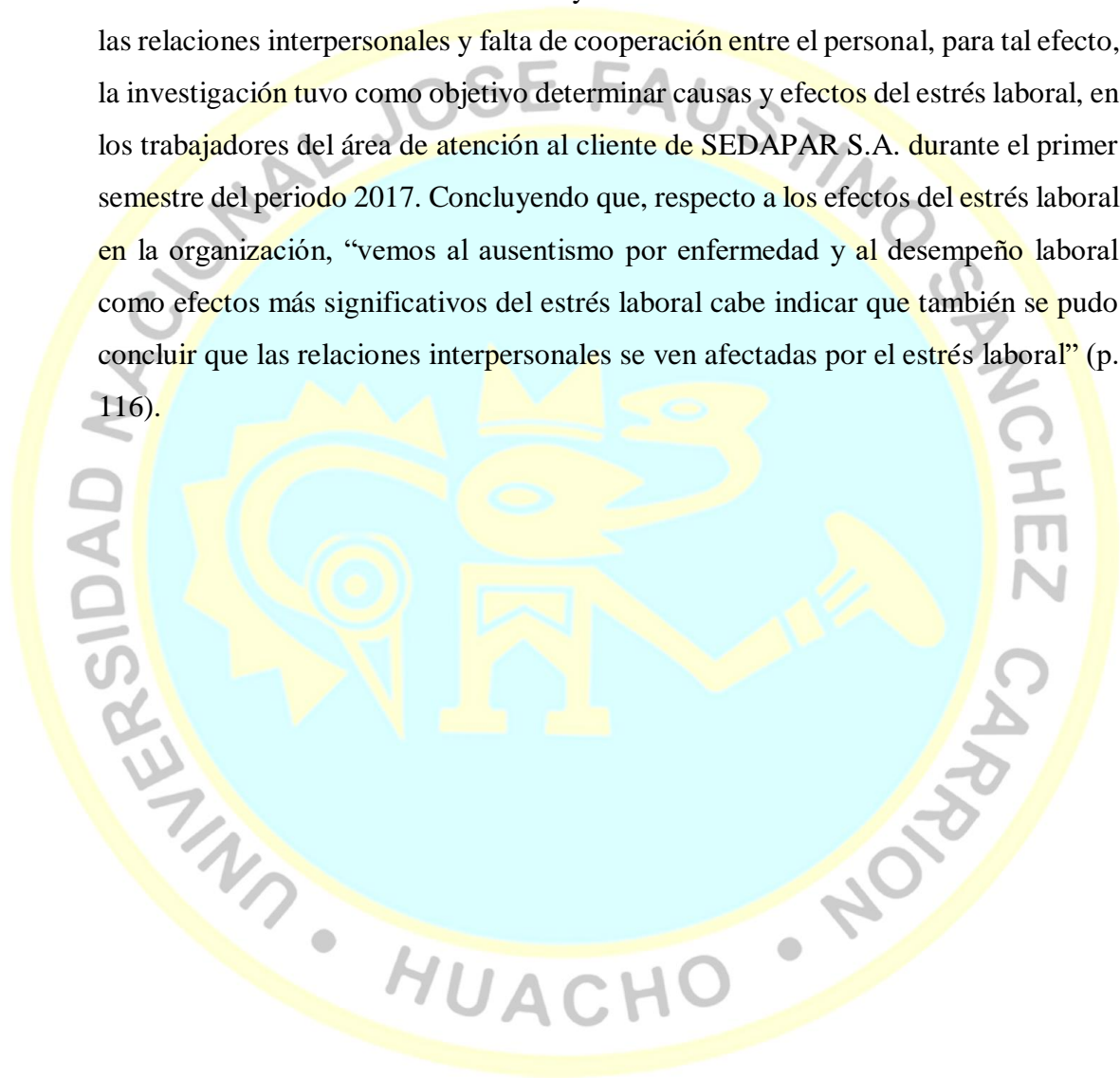


estresantes situaciones y escenarios nocivos en conjunto a inadecuadas relaciones entre los trabajadores. Es por eso que Schermerhorn (2010) sostiene que si el estrés es destructivo puede conducir al agotamiento laboral una forma de cansancio físico y mental que puede ser incapacitante en lo personal y con respecto al trabajo. La productividad se ve afectada cuando las personas reaccionan al estrés muy intenso con la rotación, el entusiasmo, los errores, accidentes, insatisfacción y desempeño disminuido. En la actualidad existe también una creciente preocupación por otra consecuencia potencial del estrés, la violencia en el lugar de trabajo, conducta manifestante mente agresiva hacia los compañeros y al lugar de trabajo en general. Los estallidos de cólera son ejemplos comunes, sus lamentables extremos son tragedias que resultan en daño físico para otros.

Respecto a la hipótesis específica 3: fue establecer de qué manera las demandas de roles influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020, se obtuvo los resultados empleando la prueba estadística de Rho de Spearman obteniendo un valor  $-0.67$  ubicándolo en un grado negativo moderado con un nivel de significancia  $p = 0,00$ , explicando que a demandas de roles se da un nivel menor de desempeño laboral. Siendo los resultados respaldados. Ante lo expuesto, Mamani (2019) en su investigación titulada “Estresores organizacionales en el centro de salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco 2019”, menciona en las organizaciones las demandas en las tareas se presentan con más exigencia en diferentes ocupaciones sea por el nivel de responsabilidad o algún tipo de control que necesite la naturaleza de la tarea. La investigación tuvo como objetivo describir los estresores organizacionales en el Centro de Salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco - 2019. Con una población de 46 colaboradores. Concluyó que “los estresores organizacionales son moderados, debido a que, en su trabajo los colaboradores afrontan diversos factores laborales que provocan estrés” (p. 50) ...; siendo “la dimensión con mayor incidencia las demandas de tarea, y por otro lado las dimensiones demandas de rol, demandas interpersonales y demandas físicas, todos calificados como moderados y considerados como estresores de moderada amenaza para los colaboradores” (p. 50).

Respecto a la hipótesis específica 4: fue establecer de qué manera las demandas interpersonales influyen en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta, 2020, se obtuvo los resultados empleando la prueba estadística

de Rho de Spearman obteniendo un valor  $-0.81$  ubicándolo en un grado negativo alto con un nivel de significancia  $p = 0,00$ , explicando que a demanda interpersonales se da un nivel menor de desempeño laboral. Siendo los resultados respaldados. Ante lo expuesto, Ayma & Hanco (2017) en su investigación titulada “Causas y efectos del estrés laboral en el área de atención al cliente en SEDAPAR S.A. de Arequipa primer semestre del 2017”, mencionó que el estrés en el entorno laboral no solo trae como consecuencia deterioro de salud física y mental sino también efectos tales como en las relaciones interpersonales y falta de cooperación entre el personal, para tal efecto, la investigación tuvo como objetivo determinar causas y efectos del estrés laboral, en los trabajadores del área de atención al cliente de SEDAPAR S.A. durante el primer semestre del periodo 2017. Concluyendo que, respecto a los efectos del estrés laboral en la organización, “vemos al ausentismo por enfermedad y al desempeño laboral como efectos más significativos del estrés laboral cabe indicar que también se pudo concluir que las relaciones interpersonales se ven afectadas por el estrés laboral” (p. 116).



## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

Se concluye que las demandas de tareas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta 2020. Es decir, a medida que la organización disminuya las malas condiciones ambientales de la institución en la limitan la dinámica del trabajo será mayor el compromiso del personal para trabajar en equipo.

Se concluye que las demandas físicas influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta 2020. Es decir, a medida que el estilo de liderazgo implantado en la gerencia no limite la participación del personal será mayor el desempeño del trabajador aplicando sus conocimientos necesarios para cumplir eficientemente su rol laboral.

Se concluye que las demandas de roles influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta 2020. Es decir, a medida que el conflicto de roles no inflencie negativamente en la eficiencia laboral del trabajador será mayor su comodidad en su centro laboral.

Se concluye que las demandas interpersonales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta 2020. Es decir, a medida que no exista en la organización un clima laboral poco agradables causando que la interacción del personal es poco cordial incrementara la comunicación de manera fluida con sus compañeros de trabajo.

Por lo tanto

Se concluye que los estresores organizacionales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta 2020.

## **6.2 Recomendaciones**

Distribuir adecuadamente las funciones y responsabilidades del trabajo evitando de esta manera la carga en el trabajador, asimismo proporcionar suficiente tiempo para que puedan realizar las tareas.

Implementar en la alta dirección un liderazgo que fomente la participación del personal con el fin que desarrolle un trabajo eficiente y apliquen sus conocimientos para cumplir su rol laboral.

Realizar capacitaciones sobre la organización de tiempos con el fin que el personal adecue sus tiempos entre sus responsabilidades laborales y tiempo para su familia permitiendo evitar los conflictos de roles.

Fomentar un clima laboral agradable y apoyo entre el personal para reducir conflictos interpersonales logrando de esta forma una comunicación fluida e interacción solidaria.



## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Bernal, C. y Sierra, H. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2 ed.). Colombia: Pearson.
- Bohlander, G., Snell, S. y Morris, S. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (17 ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10 ed.). España: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. y Sapiro, A. (2011). *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones* (2 ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Cuesta , A. (2010). *Gestión de talento humano y de conocimiento*. Colombia : Ecoe Ediciones .
- Daft, R. y Marcic, D. (2009). *Introduccion a la administracion* (6 ed.). Cengage Learning.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administracion, una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Mochón, F., Mochón, M. y Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. México: Alfaomega.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México: Pearson.



Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F: person. Recuperado el 06 de 12 de 2019

Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México D.F., México: Limusa Wiley .

Schermerhorn, J. (2010). *Administracion* (2 ed.). Mexico: limusa willey.

## 7.2 Fuentes electrónicas

Ayma, C. y Hanco, A. (2017). *Causas y efectos del estrés laboral en el área de atención al cliente en SEDAPAR S.A. de Arequipa primer semestre del 2017*. tesis de licenciatura, Arequipa. Recuperado el 5 de 12 de 2019, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6223/RIayhucl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales, M. (2014). *Estre laboral*. Universidad Rafael Landivar, Quezaltenango. Recuperado el 06 de Diciembre de 2019, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Griffin., R., Phillips, J. y Gully, S. (2017). *Comportamiento Organizacional Administraciondeperosnas y organizaciones* (12 ed.). México D.F: cengage learning. Recuperado el 6 de 12 de 2019

Huillca, J. (2017). *Desempeño laboral de los trabajadores en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Distrital de San Sebastián Cusco 2017*. Tesis, Universidad Andina del Cusco, Cusco. Recuperado el 28 de octubre de 2019, de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2160/1/Jhon\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2160/1/Jhon_Tesis_bachiller_2017.pdf)

Khan, M. y Majoka, M. (2017). Emotional Intelligence and Job Performance of High School Female Teachers. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 333-351. Recuperado el 20 de abril de 2020, de [https://www.researchgate.net/publication/322314838\\_Emotional\\_Intelligence\\_and\\_Job\\_Performance\\_of\\_High\\_School\\_Female\\_Teachers](https://www.researchgate.net/publication/322314838_Emotional_Intelligence_and_Job_Performance_of_High_School_Female_Teachers)

Mamani., L. (2019). *Estresores organizacionales en el centro de salud Pampaphalla del distrito de Sicuani - Cusco 2019*. tesis de licenciatura, universidad andina

del cusco, Cusco. Recuperado el 5 de 12 de 2019, de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2821/1/Liceth\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2821/1/Liceth_Tesis_bachiller_2019.pdf)

Ortiz, G. (2018). *El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolívar*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 06 de Diciembre de 2019, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10794/1/T-UCSG-POS-MGSS-130.pdf>

Perez., A. (2016). *Condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa McDonald's - Independencia, 2016*. tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 5 de 12 de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23900/Perez\\_CAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23900/Perez_CAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sarabia, M. (2015). *Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia Ltda. de la ciudad de Lacatunga provincia de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 06 de Diciembre de 2019, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12785/1/FCHE-PSIP-88.pdf>

Singh, I. y Jha, A. (2012). Teacher Effectiveness in Relation to Emotional Intelligence Among Medical. *Europe's Journal of Psychology*, 667-685. Recuperado el 20 de abril de 2020, de [https://www.researchgate.net/publication/271347939\\_Teacher\\_Effectiveness\\_in\\_Relation\\_to\\_Emotional\\_Intelligence\\_Among\\_Medical\\_and\\_Engineering\\_Faculty\\_Members](https://www.researchgate.net/publication/271347939_Teacher_Effectiveness_in_Relation_to_Emotional_Intelligence_Among_Medical_and_Engineering_Faculty_Members)

## ANEXOS

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre los estresores organizacionales y el desempeño laboral del personal asistencial de salud de la Microred Végueta. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

#### I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

#### II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ITEM	1	2	3	4	5
<b>ESTRESORES ORGANIZACIONALES</b>					
DIMENSIÓN 01: DEMANDAS DE TAREAS					
1. ¿Su trabajo le hace tomar decisiones rápidas?					
2. ¿El ambiente de trabajo le hace tomar decisiones teniendo información incompleta?					
3. ¿Tiene la presión de tomar decisiones importantes?					
DIMENSIÓN 02: DEMANDAS FÍSICAS					

4. ¿Las temperaturas en las que labora lo incomodan?					
5. ¿El diseño de su oficina dificulta su trabajo?					
6. ¿Su trabajo lo expone a amenazas de salud?					
<b>DIMENSIÓN 03: DEMANDAS DE ROLES</b>					
7. ¿Tiene conflictos al desempeñar su rol de trabajo?					
8. ¿Existe ambigüedad de roles en su centro laboral?					
<b>DIMENSIÓN 04: DEMANDAS INTERPERSONALES</b>					
9. ¿Siente presión por parte de su grupo de trabajo?					
10. ¿Los estilos de liderazgo por parte de sus jefes dificultan su trabajo?					
11. ¿Sus compañeros de trabajo le generan conflictos?					

<b>ITEM</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>DIMENSIÓN 01: TRABAJO EN EQUIPO</b>					
12. ¿Tiene compromiso al trabajar en equipo?					
13. ¿Coordina de manera eficiente con su equipo de trabajo?					
14. ¿Tiene confianza en su equipo de trabajo?					
15. ¿Los integrantes de su equipo de trabajo se complementan laboralmente?					
<b>DIMENSIÓN 02: CAPACIDAD</b>					
16. ¿Demuestra tener los conocimientos necesarios para desempeñar eficientemente su rol laboral?					
17. ¿Demuestra tener las habilidades técnicas necesarias para desempeñar eficientemente su rol laboral?					
18. ¿Demuestra tener la habilidad para resolver problemas?					
<b>DIMENSIÓN 03: EMPATÍA</b>					
19. ¿Se siente cómodo en su centro laboral?					
20. ¿Sabe expresar sus emociones sin perjudicar a otros?					
21. ¿Comprende las emociones de su equipo de trabajo?					
<b>DIMENSIÓN 04: COMUNICACIÓN</b>					
22. ¿Se comunica de manera fluida con sus compañeros de trabajo?					
23. ¿Se mantiene una comunicación organizacional fluida en su centro laboral?					

**DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ  
ASESOR**

**VIVIANA INES VELLON FLORES  
PRESIDENTE**

**JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA  
SECRETARIO**

**ELVIS RICAR SANCHEZ GARCIA  
VOCAL**

