

**ESTRÉS LABORAL ASOCIADO AL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES
DEL HOSPITAL HELI MORENO BLANCO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS-
CESAR**

AUTORES:

BARRIOS SALDARRIAGA MAYRA ALEJANDRA

TORO QUINTERO INGRID TATIANA

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

VALLEDUPAR-CESAR

**ESTRÉS LABORAL ASOCIADO AL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DEL HOSPITAL HELI MORENO BLANCO DEL
MUNICIPIO DE PAILITAS-CESAR**

AUTORES:

BARRIOS SALDARRIAGA MAYRA ALEJANDRA

TORO QUINTERO INGRID TATIANA

ASESORES:

IRINA LICETH PALACIOS PATERNINA

DORIS COLINA ANDRADE

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE PSICOLOGIA
VALLEDUPAR-CESAR**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del Jurado

Firma de Jurado

Firma de Jurado

Agradecimientos

A Dios, por demostrarnos cada día su grandeza, por enseñarnos que la vida está hecha de retos y dificultades, que solo llegan a la meta los valientes, los que están dispuestos a luchar día a día con fe y esperanza.

A la Universidad Popular del Cesar, por creer en un grupo de profesionales y permitirles cumplir sus sueños de superación.

A nuestros padres y familia, por entender, apoyar y darnos más tiempo y espacio del que necesitábamos para lograr nuestro objetivo.

A los profesores vinculados de alguna manera, por su apoyo en el proceso.

Dedicatoria

Dedicada a Dios por guiarnos en cada uno de nuestros pasos. A nuestros padres y hermanos, por su entrega y dedicación. Gracias a todos ellos fue posible la culminación de este proceso.

Índice

CAPITULO I. EL PROBLEMA.....	9
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.2 OBJETIVOS	10
1.2.1 Objetivo general.....	10
1.2.2 Objetivos específicos.....	11
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	11
1.4 DELIMITACIÓN	12
CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL.....	1
2.1 Antecedentes	1
2.2 Bases teóricas	6
2.3 Bases legales	21
2.4 Sistema de variables	23
CAPITULO III MARCO METODOLOGICO	27
3.1 Enfoque de investigación	27
3.2 Diseño de investigación	27
3.3 Tipo de investigación.....	28
3.4 Población.....	28
3.5 Instrumentos.....	29
CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	1
4.1 Análisis de los resultados.....	1
4.1.1 Nivel de estrés laboral de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco.	2
4.1.2 Evaluar el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco.	16
4.2 Discusión de los resultados	65
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
Anexo 1. Autorización para uso de instrumento en las instalaciones del Hospital Heli Moreno Blanco.	72

Resumen

El objetivo principal de esta investigación, es demostrar como el estrés laboral es un problema que afecta al empleado y si el mismo no asume alguno de los parámetros, puede entre otros factores perder su trabajo además de causar perjuicios a la empresa donde se desempeña, toda vez que su pérdida de trabajo también acarreará problemas a la empresa, teniendo en cuenta que ésta deberá buscar un nuevo empleado que sea idóneo para las tareas asignadas, con sentido de pertenencia y cumpla a cabalidad con sus labores y horarios, además de acoplarse con el equipo ya establecido dentro de ella. Esta investigación es desarrollada con los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco E.S.E, constituida por un personal de 41 trabajadores, donde predomina la escolaridad profesional entre ellos médicos, psicólogos, enfermeros, auxiliares, contadores y administradores.

Palabras Claves: Estrés laboral, desempeño laboral, responsabilidad social, evaluación.

Abstract

The main objective of this research is to demonstrate how work stress is a problem that affects the employee and if he does not assume any of the parameters, he can, among other factors, lose his job in addition to causing damage to the company where he works, all Once the loss of a job will also cause problems for the company, taking into account that it must look for a new employee who is suitable for the assigned tasks, with a sense of belonging and fully complies with their tasks and schedules, in addition to engaging with the team already established within it. This research is developed with the workers of the Hospital Heli Moreno Blanco E.S.E, made up of a staff of 41 workers, where professional education predominates, including doctors, psychologists, nurses, assistants, accountants and administrators.

Key Words: Job stress, job performance, social responsibility, evaluation.

Introducción

El trabajo que se presenta a continuación, basa su importancia en la realización de un estudio en determinar el estrés laboral asociado al desempeño de los trabajadores del hospital Heli Moreno Blanco del municipio de Pailitas-Cesar.

Para su desarrollo se plantearon unos objetivos los cuales fueron desarrollados y llevados presentados en el capítulo IV, donde se muestran los resultados del mismo, mediante tablas que muestran detalladamente los datos arrojados en las encuestas que fueron utilizadas como instrumentos, que fueron diligenciadas por los 36 funcionarios del Hospital Heli Moreno Blanco del municipio de Pailitas-Cesar.

El trabajo registró un bajo nivel de estrés laboral en el hospital objeto de estudio, donde, del total de empleados encuestados, solo 9 registran tal nivel, lo que indica que esta empresa se mantiene en un buen clima laboral y así mismo el desempeño laboral es satisfactorio.

CAPITULO I. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral es un problema debido a que afecta al empleado y si este no cumple con alguno de los parámetros no sólo puede incluso perder su trabajo sino también causar algún perjuicio a la empresa, además de que se debe buscar un nuevo empleado que sea idóneo para las tareas asignadas, tenga sentido de pertenencia, haga sus labores con motivación, cumpla a cabalidad sus horarios y se acople al equipo de trabajo ya establecido. Por lo tanto la empresa no sólo habrá perdido un valioso miembro sino que además no habrá solucionado el problema y seguirá ocurriendo en los demás empleados, lo que le costará tiempo, esfuerzo y dinero, que de haberse tratado la situación de manera oportuna se pudo haber corregido.

La situación actual de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco E.S.E, constituida por un personal de 41 trabajadores, donde predomina la escolaridad profesional entre ellos médicos, psicólogos, enfermeros, auxiliares, contadores y administradores. Existe un rango de edades entre 22 y 68 años. Esta institución está compuesta por 9 trabajadores que se desempeñan como jefes de áreas, 32 trabajadores sin personal a cargo.

El Hospital Heli Moreno Blanco, Es empresa social del estado, también conocidas como ESE, son instituciones prestadoras de servicios de Salud que en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o SGSSS, tienen la función de prestar servicios en el respectivo nivel de atención a los afiliados y beneficiarios de los distintos regímenes en los que se divide éste sistema.

El Hospital Heli Moreno Blanco E.S.E está dedicada a actividades de las instituciones prestadoras de servicios de salud, con internación incluye hospitales generales, centros de atención médica con ayudas diagnósticas, instituciones prestadoras de servicios de salud, centros especializados (excepto de radiodiagnósticos y/o radioterapia), hospitales para tuberculosos, instituciones de salud mental.

En Colombia, Según la II encuesta en seguridad de salud y trabajo (2009) presentados por el ministerio de trabajo, los riesgos psicosociales -estrés- se generan en actividades de

atención al público, posturas que producen cansancio o dolor, trabajo monótono y cambios en los requerimientos de la tarea. Las situaciones que generan mayor estrés en los trabajadores Colombianos con consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas, se destacaron situaciones como:

- El trabajo excesivamente exigente.
- Falta de tiempo para completar las tareas.
- Faltas de claridad sobre la función del trabajador.
- Desajuste entre las exigencias del trabajo y competencia del trabajador.

De acuerdo con los resultados de la encuesta los principales generadores de estrés en Colombia, el acoso laboral representa un 9.4% entre todos los niveles (5% del jefe inmediato y 4.4% del compañero de trabajo o subalterno). De acuerdo con el estudio entre el 2009 y el 2012 los eventos derivados de estos riesgos, presentaron un incremento del 43%, principalmente con la ansiedad y la depresión.

Por lo anteriormente mencionado se plantea la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuál es la relación entre estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco en Pailitas-Cesar?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco del Municipio de Pailitas-Cesar.

1.2.2 Objetivos específicos

Establecer la caracterización por sexo y edad a los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco.

Identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco.

Describir el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se realizó con el fin de determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco E.S.E, siendo de gran importancia comprender que el estrés y el desempeño laboral se encuentran entrelazados; García, Gelpi, Cano y Romero (2009) definen estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. Bohórquez (2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

La relevancia de esta investigación radica en las limitaciones respecto de los estudios sobre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco E.S.E, materializada en el Municipio de Pailitas-Cesar. Propone así ofrecer aportes orientados a tomar mayor conciencia en los riesgos internos y externos producto del estrés afectando el desempeño laboral en los trabajadores, dado que el agotamiento físico y psicoemocional puede incrementar el ausentismo y el desinterés en la labor desempeñada, repercutiendo así en los indicadores de productividad.

Por lo anterior, la novedad de esta investigación permitirá conocer el efecto del empleado sobre la producción de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco E.S.E, objeto de estudio, siendo un tema de interés para la entidad porque confronta la teoría con la práctica y el medio socio empresarial de producción. Por otro lado será un tema que aporta

información sobre su realidad, lo que les posibilitará hacer mejoras en sus procesos internos en materia de estrés y desempeño laboral. Sin lugar a dudas, los hallazgos que se generen a partir de esta investigación serán insumo para que, además de aportar con un marco sólidamente establecido en función de las variables de la investigación, se tenga en cuenta para futuras indagaciones.

1.4 DELIMITACIÓN

Esta investigación se encuentra circunscrita a la línea de psicología y las organizaciones, relacionada con los temas estrés laboral y desempeño laboral en el Hospital Heli Moreno Blanco E.S.E. La psicología y las organizaciones se encarga de comprender y atender las relaciones humanas que se tejen al interior del mundo de las organizaciones, haciendo un análisis entre la relación persona-trabajo e invirtiendo en la búsqueda del desarrollo, el mejoramiento organizacional y del bienestar de los sujetos que participan en la misma. Por tanto la población a investigar son los empleados vinculados al Hospital Heli Moreno Blanco del municipio de Pailitas-Cesar. El tiempo para llevar a cabo esta investigación será de 10 meses dándole inicio desde septiembre de 2019 hasta junio de 2020. Sustentándose en autores como Rodríguez (2014), Trujillo y García (2007), Acosta carillo (2000), entre otros.

CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL

Este capítulo permite, a través de una adecuada revisión de la bibliografía, crear un basamento teórico, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2006) como “un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente”. Es por ello, que toda investigación en su comienzo debe sustentarse de bases sólidas, las cuales estarán fundamentadas en una revisión documental de distintas investigaciones hechas anteriormente sobre el tema para así dar una orientación acerca del mismo.

La repercusión del estrés laboral en términos de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera fiable. Los rápidos cambios en la fuerza de trabajo plantean riesgos desconocidos. El Estudio Económico y Social Mundial (2007), asegura que “el impacto del envejecimiento de la población será importante en los países en desarrollo, y el proceso será más rápido que los países industrializados”. Por ello se hace necesario que se adopten medidas relacionadas al estrés y su impacto en la salud de los trabajadores en el Hospital Heli Moreno Blanco E.S.E de Pailitas Cesar.

2.1 Antecedentes

Para el acopio de antecedentes, Arias (2004) reseña que “se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”. A continuación algunos estudios que constituyen los antecedentes de la investigación planteada:

Bedoya y Fabricio (2015), de la Universidad Central del Ecuador realizaron un trabajo de investigación de tipo correlacional, con el objetivo fundamental de conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa pública. La

indagación se efectuó en cien trabajadores, evaluando estrés laboral, desempeño, factores psicosociales a través de la toma del cuestionario de evaluación de factores psicosociales, cuestionario de estrés laboral por medio de los cuales, se evidenció la existencia de estrés laboral en los trabajadores. Los resultados correlacionados entre sí evidenciaron que el estrés laboral por altos niveles inadecuados de factores psicosociales influyen en el desempeño, además el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa.

En relación con ello, analizar las condiciones de trabajo de las obreras de la maquila de San Pedro Sula, Honduras, así como la presencia de estrés y daños a la salud en estas trabajadoras fue la labor emprendida por un equipo de docentes de la Universidad Autónoma de México (Ledesma C. Blanca – Pulido N. Margarita- Villegas R. Jorge. (2009), Universidad Autónoma Metropolitana, México realizó la investigación —Condiciones de trabajo, Estrés y Daños a la salud en trabajadoras de la maquila en Honduras) La investigación observacional de tipo transversal aplicó tres instrumentos: una guía de observación del proceso de trabajo, una encuesta individual y la Escala sintomática de estrés, permitiendo estudiar simultáneamente las condiciones laborales de las trabajadoras de maquila, así como su perfil patológico.

Morales (2017) en su investigación “El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”. La metodología fue un estudio investigativo básico, descriptivo y no experimental. Los resultados indicaron que el estrés, es un problema presente en el clima laboral. Recomienda que las autoridades y trabajadores deban estar alerta y prevenir situaciones que perjudiquen las actividades laborales; por lo tanto, sus efectos influyen en los trabajadores. Asimismo, propone la erradicación del estrés e inconvenientes que produce, teniendo como propósito la productividad y el buen desarrollo de la empresa y su talento humano.

Pérez (2015) en su investigación “La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC Termopichincha en Ecuador, una macro empresa del sector público”. El objetivo es encontrar la relación entre estas dos variables y cómo se ve afectado el desempeño laboral. La Metodología fue experimental de corte transversal. La medición de

estas variables se utilizó tres cuestionarios específicos y se evaluó a 124 colaboradores que ocupan cargos bajo la Subgerencia de Producción ubicados en las cuatro centrales de Termopichincha. El resultado concluyó que el desempeño laboral se ve afectado por niveles altos de estrés.

Rodríguez (2014), realizó un estudio en el estado de Aragua “Burnout Laboral en la Gestión Financiera de las Empresas del Sector Eléctrico en el estado Aragua”, Metodológicamente, esta investigación de tipo evaluativa de campo, con muestreo no probabilístico censal, permitió revelar que el síndrome de Burnout presente se caracteriza por la disminución de energía, concentración y motivación lo que origina la disminución de la productividad organizacional y a su vez provoca problemas en las finanzas de las empresas estudiadas.

Este trabajo se relaciona con la investigación ya que el Burnout laboral es una respuesta al estrés laboral que ocurre frecuentemente en los prestadores de servicios humanos y que produce un agotamiento físico, emocional y actitudinal. Siendo esto posiblemente lo que ocasione en los trabajadores ausencia laboral, bajo rendimiento e inestabilidad emocional, ya que cada trabajador adopta una actitud en el desempeño de sus actividades y que van a incidir directamente en la productividad de la organización.

Otra investigación realizada fue la de Pulido (2016), titulada “Estrés Laboral en los trabajadores del Departamento de Lácteos de Parmalat Planta Miranda y su Incidencia en la Calidad de Vida” En la Universidad de Carabobo. La investigación es de tipo descriptiva y arrojó como resultado que los agentes estresores presentes son: sobre carga de trabajo, ausencia de control sobre el trabajo realizado, desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, y que éstos a su vez tenían efectos en el incumplimiento de metas, la sobre carga de trabajo, e insomnio, siendo esto un factor determinante en la Calidad de vida laboral de los trabajadores, se utilizó una muestra de 40 trabajadores de un total de 99 trabajadores, empleándose el método de la encuesta, mediante los instrumentos de Karasek-Theorell-Johnson y Siegrits.

Por otro lado, Bracho (2016), realizó un estudio sobre los “Riesgos Psicosociales y Ausentismo Laboral por causa médica y su impacto económico en el Presupuesto de una Universidad Pública Venezolana”, dicha investigación de tipo descriptiva, de campo, analizó

la organización del trabajo y los factores de riesgo psicosociales presentes en los trabajadores cuyo deterioro de salud se manifiesta en el alto índice de ausentismo laboral.

Los hallazgos determinaron que en el medio ambiente de trabajo están presentes factores de riesgo psicosocial, como lo son: exigencias psicológicas cuantitativas, cognitivas, emocionales, sensoriales, esconder emociones, influencia y control de tiempo, previsibilidad, calidad de liderazgo, apoyo social, conflicto de rol, estima e inseguridad, que están afectando la salud de los trabajadores y las trabajadoras. Por lo que se podría inferir la posible asociación entre los factores de riesgo psicosocial y el ausentismo laboral. De acuerdo a estos resultados se puede afirmar que la exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial está propiciando la presencia de síntomas de estrés.

Chávez (2016) en su tesis “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015 en Perú”, El objetivo de esta investigación fue determinar el efecto que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de Electrosur S.A. El tipo de investigación fue descriptiva, correlacional; con diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio está conformada por 32 colaboradores administrativos del área comercial de ELECTROSUR S.A, los instrumentos de recolección de datos contenían 25 preguntas referentes a las variables estrés laboral y desempeño. Los resultados establecieron el efecto que causa el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial, se comprobó mediante el Chi Cuadrado de Pearson, se obtuvo un p-valor de (0.087) el cual indica un efecto significativo entre las dos variables.

Vásquez (2016) en su tesis “Nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho en Perú”, tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería que labora en el servicio de centro quirúrgico. El estudio es de nivel aplicativo, cuantitativo, prospectivo y descriptivo. La población está conformada por 19 enfermeras(os) asistenciales que trabajan en el servicio de centro quirúrgico. La técnica es la encuesta auto administrada y el instrumento el inventario de Maslach adaptado.

Los resultados son: 53% tienen un nivel de estrés medio, 26% nivel bajo y 21% alto. Con respecto a las sub escalas en la dimensión de cansancio emocional 52.6% enfermeras presentan nivel leve, y 47.3% enfermeras de nivel grave; en la dimensión de despersonalización 52.6% enfermeras presentan nivel moderado seguido de 31.6% enfermeras que presentan un nivel leve y por último 15.7% que presenta un nivel alto; en la dimensión de realización personal 52.6% enfermeras presentan un nivel moderado, 26.3% enfermeras presenta un nivel leve y por último 21% presenta un nivel grave. Concluye que el profesional de enfermería presenta un estrés de nivel moderado.

Acosta; Jiménez; Pulido; Redondo (2019) Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar. Realizaron un estudio cuantitativo, correlacional, de alcance transversal; este tipo de estudio es pertinente con el objetivo trazado de analizar la influencia entre niveles de estrés ocupacional y su relación con evaluación de desempeño en una universidad del Departamento del Cesar. La investigación se realizó en 47 docentes de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. Para la valoración de los niveles de estrés ocupacional. Al analizar los datos descriptivos de los docentes frente a las variables socio demográficos, se destaca que el 64% de los docentes son casados o tienen unión marital de hecho, el 72% tienen formación pos gradual finalizada en especialización, maestrías o doctorados. El 60% de los docentes son del estrato socioeconómico tres y solo el 51% tiene vivienda propia.

En cuanto a las características ocupacionales, se observa que el 66% tiene cuatro o menos años de estar vinculados con la universidad y solo el 17% tiene más de 15 años de vinculación; el 87% de los encuestados tiene vinculación ocasional medio tiempo y tiempo completo los demás son catedráticos u ostentan cargos administrativos. El 83% tienen contratación a término fijo inferior a un año, es más, la vinculación de estos docentes es de cuatro meses por semestre académico.

Todo lo anteriormente expuesto, guarda relación con la investigación ya que el reconocimiento por parte de las organizaciones del estrés laboral como una enfermedad ocupacional está afectando física, emocional y laboralmente a los trabajadores.

2.2 Bases teóricas

Las bases teóricas son definiciones relacionadas directamente con el tema de investigación y los aspectos que rodean al mismo. Al respecto, Arias (2004), indica que “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. De esta manera, la presente investigación estará basada en diversas bibliografías consultadas que explican y describen el concepto de estrés laboral, desempeño laboral, inteligencia emocional. En tal sentido, las bases teóricas relacionadas con la investigación son:

La Teoría de Cannon

Es un modelo fisiológico del estrés. Walter Cannon comenzó la investigación sobre el estrés a principios del siglo pasado (1929), basado en la homeostasis, aquella capacidad que tiene el organismo para mantener un constante un equilibrio interno. En sus estudios sobre el proceso fisiológico implicado en el mantenimiento de la homeostasis corporal, observó las estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional respuesta de ataque-huida, respuestas automáticas que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes externos o internos, la cual conlleva una serie de sucesos que activan el sistema nervioso simpático y el sistema endocrino.

Como consecuencia ocurre una elevación en los niveles de adrenalina y noradrenalina en la sangre, junto a un incremento de la tasa cardiaca, la presión sanguínea, el azúcar en sangre, la tasa respiratoria y el movimiento de la sangre desde la piel hacia los músculos. Esta teoría se relaciona con el estudio, en cuanto que el estrés es considerado una reacción física y emocional compleja que se experimenta ante un reto o situación percibida como amenazante. Estos cambios producidos en el organismo, afectan negativamente, cuando la situación estresante no finaliza y son demasiado grandes para el cuerpo generando un desgaste.

Teoría “Z”

Esta teoría humanística fue desarrollada por Ouchi y Pascale (1970) en la década de los setenta, conocida también como método japonés, porque recopila y analiza los principios,

fundamentos, estrategias y planes de las empresas japonesas, se basa en las relaciones humanas. Es concebida como una nueva filosofía empresarial donde la organización se encuentra comprometida con su gente, considera el empleo como la parte estructural de la vida de los trabajadores que combinada con ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales y la toma de decisiones colectivas, se obtiene un mayor rendimiento del recurso humano y un mayor productividad empresarial.

La teoría Z

Proporciona los medios para dirigir a las personas en trabajo de equipo, sugiere la humanización de las condiciones de trabajo para aumentar la autoestima y la productividad en los trabajadores. Entre las premisas que destacan se encuentran sentirse importante, estar informado de lo que sucede en la empresa, la necesidad de ser tomado en cuenta, el reconocimiento, así como también el sentido de responsabilidad comunitaria como base de la cultura organizacional. Es por ello que esta investigación guarda relación con esta teoría al determinar las implicaciones del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco.

Teoría de los dos Factores de Frederick Herzberg

Otra teoría tomada en consideración para este estudio fue la planteada por Herzberg (1959), conocida como la teoría de los dos factores que explica el comportamiento de las personas en el trabajo, el cual obedece a factores higiénicos o extrínsecos, como el ambiente que rodea a las personas, el ambiente de trabajo, que no están sujetos al control de las personas. La presencia de manera adecuada de estos factores no implica que la persona está motivada, es decir no son factores motivadores. Pero su ausencia o nivel inadecuado de éstos si disminuye la motivación en los empleados.

Esta teoría promueve una relación directa entre la satisfacción y la productividad. Los principales factores higiénicos son: salario, beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión, condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, entre otros.

Esta teoría guarda relación con la investigación ya que el trabajador está expuesto a factores psicosociales derivados del entorno de trabajo sin saber que la sobre exposición negativa a estos factores de riesgo puede provocar graves problemas a la salud de un individuo afectándole de forma física o psicológica, impidiéndole su normal desempeño en el trabajo. Las condiciones de trabajo o entorno laboral se encuentra constituido por elementos ambientales como por ejemplo: los agentes químicos, físicos, biológicos del entorno donde trabaja un empleado, y otros organizacionales como: métodos de trabajo, control de tiempo, relaciones interpersonales, realización de tareas, entre otros.

Modelo demanda-control

El Modelo demanda-control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: en primer lugar, las demandas laborales y en segunda instancia el control que se tiene sobre las mismas. La dimensión demandas hace referencia a las exigencias psicológicas del trabajo (exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad en las demandas). En la dimensión control sobre la tarea hace referencia a la determinación o la autonomía que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones, contando con la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre éste; el control sobre las capacidades determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el mismo.

De acuerdo con este modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos es baja).

En el Modelo demanda-control el estrés se identifica con tensión psicológica (mental) y actúa como variable control aquella que modula la transformación del estrés en energía para la acción. Si por otro lado existe un bajo poder de decisión se transformará en tensión psicológica. Por el contrario, se ha comprobado que los trabajadores alcanzan una eficacia

óptima y se sienten bien si se les permite opinar e influir en las condiciones de su trabajo, siempre dentro de límites razonables.

Si se le permite ejercer tal influencia es más probable que el trabajador viva la situación como un desafío y no como una carga. En otras palabras, para la postulación de estrategias tendientes a minimizar los factores de riesgo psicosocial es fundamental tener en cuenta que el involucrar al sujeto en la propuesta de solución, el escuchar su voz y posibilitar su empoderamiento propicia la creación de ambientes laborales saludables.

El Estrés

Lazarus y Folkman (1986), define el estrés como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno que es evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos perjudicial para su bienestar. Por lo tanto, la forma en que la persona aprecia la situación determina que sea percibida como estresante. Hay que tener en cuenta que las diferencias individuales juegan un papel significativo en los procesos de estrés.

Para Trujillo y García (2007), el estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión, preparando el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o para huir. Considerándose dañino si es fuerte y continuo alterando el organismo y pudiendo llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte.

El estrés se caracteriza por una respuesta subjetiva hacia lo que está ocurriendo; indica Arellano (2002), en este sentido que es el estado mental interno de tensión o excitación. Por otra parte, Melgosa (1995) señala que, debido a las alteraciones que el estrés provoca en la persona, se puede entender este concepto como: “un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se lo somete a fuertes demandas”.

Tipos de Estrés

Según Slipack (1996) existen dos tipos de estrés laboral: el episódico y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometido a las siguientes situaciones:

(a) Ambiente laboral inadecuado, (b) Sobrecarga de trabajo, (c) Alteración de ritmos biológicos, y (d) Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés episódico, se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo. Por otra parte el estrés crónico, se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

Estrés Laboral

El estrés laboral es considerado una enfermedad ocupacional, al respecto, la Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01- 2008) la define como: “Los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio, en el que la trabajadora o el trabajador se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos (p. 34)”.

Según Acosta y Carrillo (2000), para la mayoría de los empleados, el trabajo es más que un compromiso de cierto número de horas semanales; y no sólo es mucho el tiempo que se dedica a actividades relacionadas con el trabajo, sino que además los individuos pueden identificar con él una parte sustancial de su actividad e identidad.

Para que un estímulo pueda considerarse estresor depende de variables personales, relacionadas al estilo de afrontamiento de cada individuo, de la situación, por lo tanto los efectos del estrés varían. Para Peiro y Salvador (1993), señala que la sintomatología y las consecuencias del estrés son diferentes en personas con distintas características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos. En tal sentido, se tienen estresores individuales y grupales.

Consecuencias del estrés

Según Sapolsky (2008), el estrés es responsable de una gran variedad de problemas psicosomáticos; como las palpitaciones, los dolores de espalda y cabeza. También puede suscitar la aparición de cualquier vulnerabilidad genética en la persona, como un cuadro a

temprana edad de diabetes, hipertensión, asma, migrañas, obesidad. Si se circunscribe al análisis al ámbito psicológico, se debe afirmar que genera ansiedad, descenso de autoestima, incremento de irritabilidad, falta de motivación y depresión. Todos estos trastornos pueden propiciar cuadros de pánico y colaborar para detonar cualquier cuadro psiquiátrico que ya existía en la persona por predisposición genética.

Generalmente las consecuencias primarias están relacionadas con las emociones y sentimientos negativos, siendo este aspecto un núcleo de gran interés para investigaciones sobre el estrés. Complementando este aspecto, entre los problemas de comportamiento se destacan alteraciones en los hábitos alimenticios y de sueño, conductas compensatorias como el consumo de cafeína, alcohol, cigarro y drogas. Dentro de las consecuencias, que se podrían denominar de carácter organizativo se destacarían la disminución del rendimiento, el incremento de accidentabilidad, alta rotación y ausentismo. Desde este punto de vista, el estrés y el riesgo de problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador.

Concepto de estresores

Ahora bien, los acontecimientos que pueden llegar a desencadenar estrés, reciben el nombre de estresores, definidos por Troch (1982) como agentes que estimulan los procesos de estrés. Estos agentes indican que es importante considerar la etiología de este, porque desde esta mirada se complejiza el problema, permitiendo la prevención e intervención.

Para comprender un poco más el concepto de estrés, es necesario definir el concepto ESTRESOR, es un suceso o situación, un objeto que se percibe como amenazante (estresante) y en consecuencia induce la reacción de estrés. (De la Gandara 1998,) los estresores pueden ser de naturaleza muy diversa, que varía desde fuentes psicológicas o conductuales, como frustración, ansiedad y sobrecarga, hasta fuentes biológicas y físicas, incluido el ruido, la contaminación atmosférica, la temperatura y la alimentación.

Los estresores o desencadenantes del estrés constituyen un episodio que arranca de una situación ambiental que influye sobre el individuo planteándole demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representado esa falta de control una amenaza para la misma.

A continuación se presenta la clasificación que se ofrece en la obra *Desencadenantes del Estrés Laboral* (PEIRÓ, 1999) caracterizando brevemente los principales estresores que se incluyen en cada categoría:

1. Estresores del ambiente físico. Son múltiples los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.

2. Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.

3. Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Podemos mencionar entre ellos la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.

4. El desempeño de roles plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Son ampliamente conocidos y ha sido estudiado el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.

5. Las relaciones interpersonales y grupales pueden ser fuentes de estrés. Entre ellas podemos mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etc.

6. El desarrollo de la carrera, en sus múltiples aspectos, es una fuente potencial de estrés. En concreto cabe mencionar estresores como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc.

7. Diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías son también fuentes potenciales de estrés. Podemos mencionar problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías.

8. Hay componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden resultar estresantes como una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.

9. Finalmente, cabe mencionar toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

Según esta teorización, existen estresores de todo tipo, individuales, intra y extra laborales. Todos ellos capaces de desencadenar crisis extremas de estrés. De la identificación que se haga de estos factores estresores depende, en gran medida, la asertividad en la ejecución de proyectos tendientes a superarlos.

Dentro de una empresa los estresores de orden organizacionales tienen especial interés porque pueden generar dificultades en el desempeño laboral y en la interrelación entre los trabajadores con sus compañeros y la estructura empresarial, y porque su identificación permite la implementación de medidas destinadas a la prevención y control del estrés. Estos estresores están asociados a una perspectiva global del trabajo y por ello se distinguen algunas dimensiones que abarcan con mayor amplitud y rebasan las variables individuales y colectivas. Entre estas dimensiones organizacionales se cuentan: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, y respaldo del grupo de trabajo (1, 3, 4, 7, 9, 10)

El clima organizacional se refiere al carácter que tiene toda organización, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etc. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.

La estructura organizacional comprende la carga burocrática de la empresa y la posición del individuo dentro de esa organización, en relación al control que ejercen sobre su trabajo, para el logro de su satisfacción y desempeño.

Territorio de la organización es un término usado para describir el espacio personal o el escenario de actividades de una persona, es donde trabaja, juega, bromea y piensa. Muchas personas desarrollan un sentimiento de propiedad sobre su espacio personal en la empresa. Estudios han comprobado que la territorialidad es un potente estresor, y sobre todo cuando se trabaja en territorios ajenos o es invadido el territorio propio.

La tecnología será de alto valor estresante dependiendo de la disponibilidad de recursos con que la organización dota a sus empleados para su acción acordes con los requerimientos y exigencias laborales, así como a la capacitación para el uso de la tecnología respectiva.

La influencia del líder y la forma de aplicarla puede ser vista como estresor por los individuos en diferentes momentos. La posición de líder le da autoridad y poder, referida esta última a la influencia como: legitimizador, recompensante, castigante, experto y referente. Diversos estudios encontraron que los supervisores a los que se les percibía como expertos y referentes eran efectivos para lograr metas de desempeño.

La disgregación o falta de cohesión de un grupo para el cumplimiento de los objetivos de trabajo es considerado un factor estresante para el logro de recompensas dentro de la organización. Asimismo, los trabajadores y supervisores requieren del respaldo del grupo de trabajo para presentarse como una persona que se identifica con la empresa y con la labor desempeñada, y siente apoyo cuando se propone metas particulares en beneficio personal y colectivo. Cuando esto no ocurre, estos factores son considerados como estresores.

El medio ambiente organizacional influye directamente en la percepción de estrés, particularmente las dimensiones de clima organizacional, soporte del grupo, estilos de supervisión y calidad de relaciones con los superiores, así como la estructura organizacional (1, 3, 7, 11-14).

El Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. D' Vicente citado por Bohórquez (2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el

logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner, Freeman, & Gilbert (1996), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Elementos del Desempeño Laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

De acuerdo a Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño. Al respecto, Chiavenato (2000), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y

Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Sin embargo para Benavides (2002), relaciona al con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

En atención a lo anteriormente descrito el éxito de una organización depende en gran parte del desempeño de sus recursos humanos, En tal sentido Mondy, Wayne y Robert (1997), señalan que un proceso de evaluación de desempeño obliga a una revisión evaluación periódica formal del desempeño de un empleado en el puesto. En este contexto, para determinar las aportaciones de cada persona es necesario tener un programa formal de evaluación con objetivos claramente definidos.

Planeación para un buen desempeño en el trabajo.

Stephen y Coulter (2005) mencionan que la planeación tiene varios pasos como lo es definir metas dentro de la organización, luego crear una estrategia para llevarlas a cabo, y por ultimo coordinar a la empresa para cumplir este proceso y por supuesto que sea efectivo. La planeación es formal o informal. Todos los gerentes planean y en parte lo hacen informalmente. En la planeación informal nada está escrito y hay pocas metas. Esta forma de planeación se hace en empresas pequeñas, en donde el propietario o director tiene una visión acerca de hacia dónde quiere que marche su negocio y cómo quiere hacerlo, es general y le falta continuidad. Aunque es más común en las organizaciones pequeñas tienen planes y procesos de elaboración muy complicados.

Objetivos de la planeación.

La planeación marca una dirección para los distintos mandos por igual. Si los empleados saben a dónde se dirige la organización o la unidad de trabajo y que deben aportar

para alcanzar las metas, pueden coordinar sus actividades, cooperar y hacer lo necesario de cómo conseguir dichas metas. Sin planeación, departamentos e individuos podrían trabajar por fines contraproducentes, lo cual evitaría que la organización avanzara hacia sus objetivos. Esta reduce la incertidumbre al obligar a los gerentes a mirar hacia adelante, anticipar los cambios, considerar los impactos de éstos y preparar las respuestas que convengan. Aunque la planeación no suprime los cambios ni el sentimiento a lo desconocido, los gerentes planean para prever transformaciones y dar la respuesta más eficaz.

Planeación y desempeño.

En el momento de mencionar la planeación definitivamente se puede catalogar como una empresa que trata de cumplir con el desempeño de los colaboradores a nivel de competencia obtenida y cómo es que ella podrá responder a los resultados globalizados exigidos, por lo tanto como los trabajadores deben fijar sus objetivos en dicho desempeño. Para lograr la productividad de una institución la planificación es la estrategia utilizada a alcanzarlo, no solamente llevar a cabo los procesos ya establecidos, sino crear nuevas formas de trabajo, estrategias para implementarlo y luego coordinar al equipo a alcanzar los objetivos propuestos. Al momento de realizar una planeación es importante hacer que ésta se relacione con el tipo de trabajo realizado en la organización, y lograr la identificación de los empleados con esa nueva forma de trabajo y al momento de emplearla sea mucho más sencillo que cuando se ha salido de los parámetros ya establecidos.

Responsabilidad social y desempeño económico

Stephen y Coulter (2005) mencionan a las medidas del desempeño económico como más objetivas, pero se toman para indicar sólo el desempeño económico son más objetivas, pero se toman para indicar sólo el desempeño económico de corto plazo. Es muy posible que el efecto de la responsabilidad social en las utilidades de la empresa se dé luego de varios años. Si hay un lapso prolongado, los estudios en los que se toman medidas financieras de corto plazo no van a arrojar resultados válidos. También está en asunto de la causalidad.

Motivación a los demás como parte del desempeño laboral. Whetten y Camerón (2004) refieren que en un artículo reciente acerca de los retos enfrentados de los trabajadores por turnos se contó la historia de un supervisor que buscaba el permiso del departamento de

recursos humanos para despedir a un colaborador por no enfocarse en su trabajo, muchas veces caminaba alrededor para hablar con otros, y en ocasiones se quedaba dormido. La investigación sobre trabajadores por turnos sugiere la necesidad de ver más allá de una visión simplista de desempeño deficiente igual a baja motivación y compromiso, la explicación para el comportamiento inaceptable de estos trabajadores.

Medición del desempeño de recursos humanos.

Dessler y Varela ((2007), comentan que en la actualidad las empresas requieren que el departamento de recursos humanos cree una serie de procesos en los cuales favorezcan a la institución para lograr ser más efectiva. Sí se miden estos procesos lo hacen por resultados cuantificables, en cómo le beneficiara a la empresa y cuánto será la inversión para llevarlos a cabo, si esto convence y se llegue a la conclusión que ayudara a la empresa, se pondrá en práctica donde lo que se necesita es tener mayor productividad y se utilicen los menores recursos posibles.

Evaluación del desempeño laboral.

Chiavenato (2000), afirma que las prácticas de evaluación de desempeño no son nuevas. Cuando una persona emplea a otra, el trabajo de esta última pasa a ser evaluado en términos de costo y beneficio. Tampoco son recientes los sistemas formales de evaluación del desempeño.

En qué consiste la evaluación del desempeño.

Cuando se establecen recompensas a los colaboradores por la forma en que se lleva a cabo el trabajo que realizan, es importante tener en consideración el cumplimiento de sus tareas para ser los esperados por la empresa. Por lo que la calificación aunque pueda brindarse de manera grupal la respuesta más específica se realiza de forma individual, esto ayudará a la empresa a percibir las habilidades y aptitudes de sus empleados.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del rendimiento de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. Al calificar a los individuos de la organización por medio de una evaluación donde se medirá el desempeño que este tenga se puede realizar desde varios enfoques los cuales se pueden denominar como

evaluación de empleados, evaluación de mérito, informes de progreso, eficiencia funcional, entre otros.

La ventaja de este tipo de evaluaciones es poder ser dinámico ya que no solamente las puede aplicar el gerente sino también el jefe inmediato, los compañeros de área o incluso el propio empleado calificar su trabajo. Entre otros beneficios que se encuentran en una evaluación de desempeño es constituir una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es una forma en la cual se pueden detectar los problemas más significativos que puedan afectar tanto al colaborador como a la empresa y son identificados de manera más concreta e incluso se pueden aplicar técnicas motivacionales o incentivos a quienes así lo merezcan.

Comunicación son todos aquellos procesos involucrados en la transmisión y recepción de información entre todos los miembros de una organización. Técnicamente debería tener lugar en varios niveles de la organización, así puede clasificarse la comunicación como: vertical, diagonal u horizontal dependiendo de las partes involucradas.

Trabajo en equipo nace como una necesidad de tener relaciones con otras personas y de complementariedad para lograr retos que no se alcanzarían individualmente. Se origina también de la idea de agilizar y mejorar algunas condiciones que obstaculizan el desarrollo de tareas diarias y la consecución de objetivos en las organizaciones. Cuando se trabaja en equipo, se aúnan las aptitudes de los miembros y se potencian sus esfuerzos, disminuye el tiempo invertido en las labores y aumenta la eficacia de los resultados. Un grupo de personas se transforma en equipo en la medida en que alcanza cohesión. Para ello se han de crear lazos de atracción interpersonal, fijar una serie de normas que dirijan el comportamiento de todos miembros, donde la figura de un líder es fundamental, promover una buena comunicación entre el conjunto de integrantes, trabajar por el logro de los objetivos comunes y establecer relaciones positivas. La cohesión de un equipo de trabajo se expresa a través del compañerismo y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes. Cuanta más cohesión exista, mejor trabajarán sus miembros y más productivos serán los resultados de sus acciones.

Resolución de problemas está vinculado al procedimiento que permite solucionar una complicación. La noción puede referirse a todo el proceso o a su fase final, cuando el problema efectivamente se resuelve

Mejora continua es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora.

Organización y administración del tiempo Considerado como la administración de sí mismo, ejerciendo un orden y planificación adecuada de las tareas y actividades, coordinadamente con las metas y objetivos propuestos. Gerencialmente una buena organización del tiempo debe ir sujeta a una buena coordinación del personal de la empresa.

Enfoque en el cliente es el primer principio de los Sistemas de Gestión de calidad. Conseguir y mantener la satisfacción del cliente. Aunque parece evidente, muchas organizaciones no lo tienen en cuenta cuando tienen un gran número de clientes. Por ello, las organizaciones no deben olvidar que su objetivo principal debe ser satisfacer a sus clientes.

Pensamientos estratégicos es aquel que se fija un objetivo, analiza los medios que tiene para alcanzarlo y los organiza para lograr el fin. Además tiene en cuenta todos los factores que hay a su alrededor y no se centra únicamente en la consecución de una actividad, si no que engloba todas las actividades y recursos, personal y material de los que se disponen para lograr un objetivo concreto.

De hecho, algunas características del pensamiento estratégico son las siguientes: se basa en aspectos cuantitativos, no cualitativos. Debe ser realista y exige síntesis. Es analítico. Se cuestiona todo.

Enfoques a resultados se refiere a que el desempeño de las tareas vaya en consonancia con un determinado objetivo. Para ello se requiere una amplia visión de conjunto y conocer al detalle los procesos que conducen hasta una determinada meta.

2.3 Bases legales

Es por ello que en la presente investigación se revisará la principal normatividad que en el país rige para el diagnóstico, control y manejo y reclamación ante el sistema de seguridad social en salud. Lo primero a tener en cuenta, es que el estrés laboral puede ser una enfermedad profesional, cuyas manifestaciones medicas pueden ser reflejadas en varias patologías como son: los estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad acido péptica severa o colon irritable.

Es claro que las patologías derivadas del estrés son aquellas en las que las reacciones del estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de la enfermedad. De acuerdo a cifras del Ministerio de Protección Social, en el año 2009 se diagnosticaron 6.783 enfermedades profesionales en Colombia para una población afiliada de 7.036.017 trabajadores y que estaban inscritos en 442.379 empresas (no se contabilizaron a trabajadores afiliados a regímenes especiales ni trabajadores independientes).

De forma similar, el informe del Estudio Nacional de Salud Mental del año 2003, reportó que dos de cada cinco incapacidades son de origen psiquiátrico, prevaleciendo los trastornos de ansiedad y la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo del 2007, encontró que entre el 20% al 30% de los encuestados manifestaron altos niveles de estrés entre la población laboralmente activa.

En los Artículos 200 y 201 del Código Sustantivo de Trabajo, estableció inicialmente una tabla con 18 patologías de origen profesional. Luego, el Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2 literal C, determinó que uno de los objetos de la salud ocupacional es proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.

Se presentan también un conjunto de normas vigentes emitidas por la legislación colombiana:

Ley 9ª. De 1979: es la ley marco de salud ocupacional en Colombia.

Resolución 2400 de 1979: conocida como el “Estatuto General de Seguridad”.

Decreto 614 de 1984: que crea las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional.

Resolución 2013 de 1986: que establece la creación y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en las empresas.

Resolución 1016 de 1989: que establece el funcionamiento de los programas de Salud Ocupacional en las empresas.

Ley 100 de 1993: establece la estructura de la seguridad social en el país.

Decreto 1281 de 1994: reglamenta las actividades de alto riesgos.

Resolución 2646 de 2008: por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Ley 1562 del 2012: el Sistema General de Riesgos Laborales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

Ley 909 del 2004: Por el cual se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, Gerencia Pública y se dictan otras disposiciones.

Decreto 760 del 2005: Establece el procedimiento que debe surtir ante y por la Comisión Nacional de Servicio Civil para el cumplimiento de sus funciones.

Decreto 2539 del 2005: se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005.

2.4 Sistema de variables

Estrés. Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves (Diccionario De La Real Academia Española, 2012). Hans Selye (1978), definió el concepto de estrés “El estrés es la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia, sea provocada por condiciones agradable o desagradables: el chirrido de una frenada al cruzar distraídos en la calle, acelera nuestro pulso tanto como un encuentro imprevisto con alguien muy querido.

Estrés laboral. Es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar.

Las fuentes típicas de estrés, según las menciona Martínez Selva (2004) son:

Las condiciones físicas del trabajo, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo. Éstos son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes de estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que puede tener y sus posibles repercusiones.

La exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Los factores de personalidad desempeñan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos trabajando así, como pueden ser los periodistas, controladores aéreos, entre otros.

La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto llevan a exigir más al empleado y que éste abandone tareas más gratificantes, como el tiempo que se pasa con su familia, el tiempo con los amigos o el deporte. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral. Otra fuente de estrés deriva de lo que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador.

Causas del estrés. Las causas del estrés son tan variadas como las situaciones que pueden presentarse en la vida de una persona. De hecho, según Lomas (2000), de manera muy extraña, un solo evento puede causar estrés en la persona, pues este se presenta cuando hay un cúmulo de situaciones que han permanecido en latencia y sin manifestación evidente. Se habla de “la paja que quebró el lomo del camello”. Así pues, atribuir una sola situación a la causa del estrés, sería bastante apresurado. Se citarán algunas de las causas más comunes del estrés según diferentes autores, de acuerdo con las siguientes categorías: causas sociales, causas biológicas, causas químicas y causas ambientales.

Causas sociales. El estrés en las grandes urbes: Dorantes & Matus (2002) plantean que gran parte de las investigaciones al respecto han girado en torno a las grandes urbes, dado que el hacinamiento y la distribución inequitativa del espacio se constituyen en incubadoras de patologías mentales y de conductas mal adaptativas a nivel social, reflejadas en comportamientos delictivos. De la misma manera, las altas densidades poblacionales a nivel urbano merman las interacciones sociales entre individuos, disminuyendo sustantivamente el civismo y generando un comportamiento poco altruista y egoísta.

Estrés en el trabajo o síndrome del “burnout”. Según Martínez (2010), hacia 1974, Freudenberger se refirió a las manifestaciones del estrés laboral o “burnout” como aquel estado físico y mental de sus colaboradores voluntarios, quienes trabajaban en una clínica de caridad, sin recibir paga ni períodos de vacaciones sistemáticos, y con altísimas cargas de trabajo. Observó que al cabo de determinado tiempo, empezaban a presentar comportamientos agresivos, displicentes, indiferencia y hasta indolencia hacia los pacientes del hospital. Categorizó las consecuencias del “burnout” como desatención a las funciones inherentes a cada cargo y descuido de sí mismo.

Causas biológicas. Se entiende por enfermedad crónica aquel tipo de patología para la cual no se ha encontrado una cura definitiva y que, por ende, su tratamiento se efectúa a través de medicamentos paliativos con el fin de mantener a la persona funcional, si no en todas, al menos en gran parte de sus funciones, tanto orgánicas como sociales (Durán, Valderrama, Uribe, González, & Molina, 2010).

Categorización de los estresores Desde la perspectiva teórica se asocia el concepto de estrés al nivel de calidad de vida de las personas (Gaviria, Vinaccia, Riveros, & Quiceno,

2007). Es así como Sandin & Chorot (2003) plantean diferentes enfoques, cada uno abordando el concepto desde perspectivas distintas.

El estrés como estímulo: describe el estrés del individuo como una variable dependiente de los eventos ambientales que inciden directamente en la persona afectando su equilibrio vital, como por ejemplo, actividades derivadas de su desempeño cotidiano y todo lo que conlleva establecer y mantener relaciones e interacciones con el resto de individuos.

El estrés como respuesta: se plantea que el estrés está conformado por aquellas reacciones que el individuo genera ante la presencia de estresores, por ejemplo, cuando el sujeto se ve expuesto a situaciones que ponen en riesgo su equilibrio emocional y/o físico, como un duelo o una amenaza a su propia integridad.

El estrés como relación: se fundamenta en el conjunto de relaciones que se establecen entre el sujeto y los eventos, a través de las cuales el individuo puede modificar los estresores. A manera de ejemplo, en las relaciones interpersonales, cuando se presentan conflictos con otros individuos y se busca la solución a estos, resultaría evidente que el sujeto puede tomar control de los estresores, modificando su incidencia en los niveles de estrés, los procesos de negociación que se adelantan entre dos o más partes en los que se busca beneficio mutuo; normalmente hay diferencias entre unos y otros; en el transcurso del proceso se ponen sobre la mesa los puntos álgidos tanto para unos como para otros, concluyendo en una transacción satisfactoria para las partes.

Desempeño laboral. El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007). Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007)

También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas

básicas establecidas con anterioridad (citado en Araujo y Guerra, 2007). Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

CAPITULO III MARCO METODOLOGICO

3.1 Enfoque de investigación

Para la realización de esta investigación, el enfoque trabajado es de tipo cuantitativo. Rodríguez Peñuales (2010). Señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente.

3.2 Diseño de investigación

En la literatura sobre la investigación es posible encontrar diferentes clasificaciones de los tipos de diseño. Hernández, Fernández y Baptista (2003) consideran vigentes las siguientes clasificaciones: investigación experimental e investigación no experimental. “la investigación no experimental se subdivide en diseños transaccionales o transversales y diseños longitudinales. Los diseños experimentales son propios de la investigación cuantitativa y los diseños no experimentales se aplican en ambos enfoques” (Hernández, et al (2003) p.187).

“Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Ibídem, p.270). El estudio solo recolectara y analizara datos en un periodo de tiempo específico, por lo que es considerado un estudio de tipo no experimental y transversal.

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental, se observan las situaciones ya existentes dentro de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco puebla en su ambiente natural; estas no fueron provocadas intencionalmente. Además de que, en este

tipo de diseño no experimental, el propósito es determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral.

3.3 Tipo de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

“La investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernández, et al (2003) p. 121).

La investigación que se llevara a cabo es de tipo correlacional porque busca establecer la relación existente entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco, por lo cual dicho diseño satisface la investigación puesto que el objetivo de este es describir las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 1991) lo cual coincide con los objetivos del presente estudio.

3.4 Población

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que

participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Las características de la población son las siguientes: 41 empleados los cuales constituyen 32 de nóminas y 9 por contrato de prestación de servicio del Hospital Heli Moreno Blanco E.S.E de ambos sexos, masculino y femenino; procedentes de diferentes partes del departamento del Cesar, que laboran actualmente en el municipio de Pailitas Cesar, con un nivel de escolaridad bachiller y profesionales / especialistas.

3.5 Instrumentos

Según, Balestrini (2002) el cuestionario es considerado como un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas en forma cuidadosa, susceptibles de analizar en relación al problema estudiado” (p. 138) “El aprendizaje cotidiano se traduce en conocimientos intuitivos y de sentido común sobre la realidad, pero no por esto irrelevante o de baja categoría” (p. 107)

Para medir el nivel de estrés laboral se utilizará El Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS consta de veinticinco ítems relacionados con dimensiones como: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de Cohesión del grupo de trabajo y Respaldo del Grupo.

Su utilidad estriba en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales.

“En México, Medina, Preciado, y Pando realizaron la validación de la presente escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Se obtuvo un 0.64 de validez relevante, y 0,92 de confiabilidad Alpha de Cronbach. El instrumento utilizado fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. La escala tiene como autores a la OIT-OMS; fue sustentada por Ivancevich & Matteson. La validez y confiabilidad ha sido tomada de los resultados de México, realizados por Medina, Preciado y Pando (2007) debido a que no se encontró evidencia de la prueba original.

La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo que sugiere una alta capacidad discriminativa del instrumento para la población en estudio. El cuestionario nos permitirá valorar los diferentes Niveles de Estrés a través de 25 preguntas con un puntaje por pregunta establecido de la siguiente manera:

1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. Si la condición OCACINALMENTE es fuente de estrés.
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Clasificación del Nivel de Estrés Laboral según puntaje del Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT – OMS: Puntaje Bajo Nivel de Estrés 153,3 Además nos permite determinar cuál es la Dimensión causante de estrés laboral, a través de determinadas preguntas y el rango de estrés para su debida determinación. N° Ítems Rango de estrés

- 1) Clima organizacional 1, 10, 11,20 4-28
- 2) Estructura organizacional 2, 12, 16,24 4-28
- 3) Territorio organizacional 3, 15,22 3-21
- 4) Tecnología 4, 14,25 3-21
- 5) Influencia del líder 5, 6, 13,17 4-28
- 6) Falta de cohesión 7, 9, 18,21 4-28
- 7) Respaldo del grupo 8, 19,23 3-21

Para clasificar el nivel de estrés por Dimensión se realiza de la siguiente manera, siguiendo la numeración supra citada correspondiente para estos efectos, sumando el valor de la respuesta escogida cuyo valor se asocia a la intensidad de la respuesta (Nunca=1, Raras veces=2, Ocasionalmente=3, Algunas veces=4, Frecuentemente=5, Generalmente=6, Siempre=7):

Baja Intermedia Estrés Alto

	B	I	E	A
1) Clima organizacional	4-9	10-15	16-21	22-28
2) Estructura organizacional	4-9	10-15	16-21	22-28
3) Territorio organizacional	3-8	9-12	13-17	18-21
4) Tecnología	3-8	9-12	13-17	18-21
5) Influencia del líder	4-9	10-15	16-21	22-28
6) Falta de cohesión	4-9	10-15	16-21	22-28
7) Respaldo del grupo	3-8	9-12	13-17	18-21

Para la evaluación de desempeño laboral se utilizará “La evaluación de desempeño 360 grados”, consiste en una evaluación integral la cual se utiliza para medir las competencias de los colaboradores en una empresa. Esto permite identificar las fortalezas que presenta el evaluado al llevar a cabo sus actividades laborales para reforzarlas y sus áreas de oportunidad para trabajar en ellas y así, de esta manera elevar su grado de competitividad y productividad.

Para cada pregunta, se debe indicar el nivel de cumplimientos de los objetivos a nivel personal, evaluando competencias tales como:

Comunicación

Trabajo en equipo

Resolución de problemas

Mejora continua

Organización y administración del tiempo

Enfoques en el cliente

Pensamientos estratégicos

Enfoques a resultados.

Donde se evaluará del 1 al 5

Variable	Dimensiones	Indicadores	Valor
Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional • Estructura organizacional • Territorio organizacional • Tecnología • Influencia del líder • Falta de cohesión • Respaldo del grupo 	<p>1-¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?</p> <p>2-¿El que mi supervisor no me respete me estresa?</p> <p>3-¿El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa?</p> <p>4-¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?</p> <p>5-¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?</p> <p>6-¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?</p> <p>7-¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?</p> <p>8-¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?</p> <p>9-¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?</p> <p>10-¿El no tener el conocimiento técnico</p>	<p>Si la condición NUNCA es fuente de estrés</p> <p>Si la condición RARA VECES es fuente de estrés</p> <p>Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés</p> <p>Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés</p> <p>Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés</p> <p>Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés</p> <p>Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</p>

para competir dentro de la empresa me estresa?

11-¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?

12-¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?

13-¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?

14-¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?

15-¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?

16-¿El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?

17-¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?

18-¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?

**Desempeño
laboral**

• Comunicación.	19-¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	DEFICIENTE 1 REGULAR 2 BUENO 3 MUY BUENO 4 EXCELENTE 5
	20-¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	
	21-¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	
	22-¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	
	23-¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	
• Trabajo en equipo.	24-¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	
	25-¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	
• Resolución de problemas.	1-comparte información de manera efectiva y asertiva.	
	2- escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás.	
	3-presta atención en las conversaciones.	

- Mejoras continuas.
 - 4-se comunica de manera escrita con claridad.
 - 5-expresas sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.
 - 6- fomenta el dialogo de manera abierta y directa.

- Organización y administración del tiempo.
 - 7-se desempeña como un miembro activo del equipo.
 - 8-inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.
 - 9-comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.
 - 10-comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.

- Enfoques en el cliente.
 - 11-recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.
 - 12-se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.
 - 13-tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.
 - 14. considera las implicaciones antes

-
- Pensamientos estratégicos.
 - de llevar a cabo una acción.
 - 15. conserva la calma en situaciones complicadas.
 - 16-se adapta trabajar con nuevos procesos y tareas.
 - 17- no muestra resistencia a las ideas de las demás personas.
 - 18-busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.
 - 19-se esfuerza por innovar y aportar ideas.
 - Enfoques a resultados.
 - 20-busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad.
 - 21- es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.
 - 22-completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados.
 - 23-utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.
 - 24-establece y mantiene la relación a largo plazo con los
-

clientes al ganar su confianza.

25-procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.

26-busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.

27-extiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.

28-es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.

29-comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.

30- determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.

31-tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.

32 -basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.

33-reconoce y aprovecha las oportunidades.

34-mantiene altos
niveles de
estándares de
desempeño.
35-demuestra
interés por el logro
de metas
individuales y
organizacionales
con compromiso.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Análisis de los resultados

La Población General N=36, 100%, que ingreso al estudio cuenta con una edad promedio de 22 a 65 años, con una desviación estándar de DS= 11.60 años (rango 23-68 años), mientras que los funcionarios del área administrativa cuentan con una edad promedio 40,44 con una DS=10,65 años (rango 23-62), sin embargo, al subdividir este grupo, se tiene que AL cuenta con una edad promedio de 39,76 años, con una desviación estándar de DS= 10,36 años (rango 23-60 años), mientras que AC cuenta con una edad promedio de 41,88 años, con una desviación estándar de DS= 11.11 años (rango 28-62 años), y AA cuenta con una edad promedio de 48,63 años, con una desviación estándar de DS= 11.65 años (rango 28-68 años).

Sin embargo, para fines de este estudio, el grupo queda conformado como se muestra en la tabla siguiente, dado a la actividad que estos funcionarios mayormente realizaban; en esta misma tabla también se aprecia el número de cuestionario que representa fielmente a cada individuo, lo que es importante tener pendiente para interpretar la información que se presentan en las demás tablas y gráficos de este documento.

Tabla 2. *Conformación del grupo.*

Tipo de actividad		Números de trabajadores	Porcentajes
PG N=36	Área administrativa	17	47,22
	Área de consultas	8	22,23
	Área de laboratorio	0	

Área de archivos	11	30,56
TOTAL	36	100

Fuente: elaboración propia (2019)

Basados en la información recolectada, se estableció para toda la Población General (N=36, 100%) la jornada laboral en 50 horas semanales, con horario de trabajo promedio de 35,19 horas, con una DS= 12,98 horas con un (rango 15-50 horas), las horas de sueño en un promedio de 7,66 horas con una DS= 0,74 y un rango comprendido entre 6 y 8 horas de sueño, mientras que las horas de recreación por semana nos da un promedio de 6 horas, con una DS=7,77 y un rango 0-30 horas.

4.1.1 Nivel de estrés laboral de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco.

Con el fin de conocer el nivel de estrés laboral de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco, se tuvo en cuenta la encuesta dirigida a los mismos, mediante el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.

Tabla 3. *No comprender las metas y misión de la empresa es causa de estrés.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	47
Raras veces	9	25
Ocasionalmente	2	5
Algunas veces	6	17
Frecuentemente	1	3
Generalmente	1	3
Siempre	0	0
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

En la pregunta no comprende las metas y misión de la empresa es causa de estrés, los encuestados comentan en un 47% que nunca, seguido del 25% que opina que raras veces esto sería una causa de estrés. Para el 17% algunas veces y el 5% ocasionalmente. En menor proporción se tienen con el 3% las opciones frecuentemente y generalmente.

Tabla 4. *El no respeto del supervisor, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	45
Raras veces	7	19
Ocasionalmente	3	8
Algunas veces	7	19
Frecuentemente	1	3
Generalmente	1	3
Siempre	1	3
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

Para los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco, el 45% opina que Nunca les estresa el no respeto del supervisor, un 19% comenta que raras veces y otro 19% igual dice que algunas veces., seguido por el 8% con ocasionalmente. En un 3% consecutivo se encuentran los ítems frecuentemente, ocasionalmente y siempre.

Tabla 5. *Rendir informes a supervisores y subordinados, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	25	70
Raras veces	3	8
Ocasionalmente	6	17
Algunas veces	2	5
Frecuentemente	0	0
Generalmente	0	0
Siempre	0	0
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

En la pregunta rendir informes a supervisores y subordinados, estresa; el 70% comenta que nunca ocurre esa acción, el 17% dice que ocasionalmente y el 8% opina que raras veces, seguido del 5% con algunas veces.

Tabla 6. *No estar en condiciones de controlar las actividades del área de trabajo, produce estrés.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	36
Raras veces	13	36
Ocasionalmente	2	5
Algunas veces	5	14
Frecuentemente	1	3
Generalmente	1	3
Siempre	1	3
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

A la pregunta No estar en condiciones de controlar las actividades del área de trabajo, produce estrés, los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco opinaron en un 36% igual que nunca y raras veces, un 14% comenta que algunas veces y el 5% dice que ocasionalmente. En tres posiciones iguales se tiene el 3% con los ítems frecuentemente, generalmente y siempre.

Tabla 7. *Cuando el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo es limitado, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	28
Raras veces	10	28
Ocasionalmente	5	14
Algunas veces	4	11
Frecuentemente	3	8
Generalmente	0	0
Siempre	4	11
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

Los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco comentan en la pregunta: Cuando el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo es limitado, estresa; en porcentaje de 28% iguales a las opciones nunca y raras veces. Con un 14% opinan que ocasionalmente; el 11% comenta que algunas veces y otro 11% siempre. El 8% restante dice que frecuentemente.

Tabla 8. *Cuando el supervisor no da la cara por mí ante los jefes, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	58
Raras veces	7	19
Ocasionalmente	2	6
Algunas veces	4	11
Frecuentemente	1	3
Generalmente	0	0
Siempre	1	3
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

El 58% de trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco encuestados, comentan Nunca, en la pregunta: Cuando el supervisor no da la cara por mí ante los jefes, estresa. El 19% opina que raras veces les pasa; un 11% algunas veces y al 6% ocasionalmente. Por el contrario, al 3% le ocurre frecuentemente y a otro 3% siempre.

Tabla 9. *No ser parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	36
Raras veces	7	19
Ocasionalmente	1	3
Algunas veces	7	19
Frecuentemente	1	3
Generalmente	3	9
Siempre	4	11
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

En la pregunta: no ser parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, estresa; el 36% opina que nunca, un 19% dice que raras veces y otro 19% que algunas veces. El 11% de encuestados comenta que siempre y el 9% generalmente. Finalmente, el 3% menciona que ocasionalmente y otro 3% frecuentemente.

Tabla 10. *El no respaldo del equipo de trabajo en las metas, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	36
Raras veces	12	33
Ocasionalmente	4	11
Algunas veces	6	17
Frecuentemente	1	3
Generalmente	1	3
Siempre	0	0
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

El 36% de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco, comentan que el no respaldo del equipo de trabajo en las metas, nunca los estresa, caso parecido ocurre con el 33% quienes opinan que raras veces y el 17% algunas veces. Para el 11%, esta acción sucede de manera ocasional, y en un 3% igual se encuentra frecuente y generalmente.

Tabla 11. *Cuando las personas que estando al mismo nivel dentro de la empresa, tienen poco control sobre el trabajo, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	33
Raras veces	8	22
Ocasionalmente	6	17
Algunas veces	8	22
Frecuentemente	2	5
Generalmente	0	0
Siempre	0	0
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

A la pregunta: Cuando las personas que estando al mismo nivel dentro de la empresa, tienen poco control sobre el trabajo, estresa; el 33% opina que nunca, el 22% raras veces y otro 22% algunas veces. Para el 17% sucede de manera ocasional y el 5% restante les ocurre frecuentemente.

Tabla 12. *No tener conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	56
Raras veces	8	22
Ocasionalmente	2	5
Algunas veces	4	11
Frecuentemente	1	3
Generalmente	1	3
Siempre	0	0
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

El 56% de los trabajadores del Hospital Helí Moreno Blanco, comentan que nunca les ha estresado el no tener conocimiento técnico para competir dentro de la empresa. Caso parecido ocurre con el 22% quienes opinan que raras veces y el 11% algunas veces. Para el 5% comenta que ocasionalmente. Al 3% le ha ocurrido frecuentemente y otro 3% generalmente.

Tabla 13. *La falta de confianza del supervisor en el desempeño de mi trabajo es causa de estrés.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	56
Raras veces	7	19
Ocasionalmente	2	5
Algunas veces	5	14
Frecuentemente	1	3
Generalmente	1	3
Siempre	0	0
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

En la pregunta, la falta de confianza del supervisor en el desempeño de mi trabajo es causa de estrés, el 56% del personal trabajador del Hospital Heli Moreno Blanco comenta que Nunca, seguido del 19%, con raras veces y el 14%, algunas veces. Para el 5%, ocurre de manera ocasional. En menor porcentaje se encuentra frecuentemente y generalmente, con el 3% cada ítem.

Tabla 14. *La carencia en la empresa de dirección y objetivos, es causa de estrés.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	36
Raras veces	10	28
Ocasionalmente	4	11
Algunas veces	3	8
Frecuentemente	2	6
Generalmente	0	0
Siempre	4	11
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

Los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco, en un 36% opinan que, la carencia en la empresa de dirección y objetivos, nunca es causa de estrés; el 28% comenta que raras veces lo es. Un 11% dice que esto es ocasionalmente y otro 11% por el contrario dice que siempre. El 8% algunas veces y el 6% restante frecuentemente.

Tabla 15. *Cuando el equipo no brinda protección en relación con las injustas demandas de trabajo que hacen los jefes, es causa de estrés.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	47
Raras veces	9	25
Ocasionalmente	3	8
Algunas veces	3	8

Frecuentemente	1	3
Generalmente	1	3
Siempre	2	5
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

A la pregunta: Cuando el equipo no brinda protección en relación con las injustas demandas de trabajo que hacen los jefes, es causa de estrés; el 47% de trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco responde que nunca, el 25% comenta que raras veces y un 8% de manera igual dicen ocasionalmente y algunas veces. En menor proporción se encuentran los ítems siempre con el 5%, frecuentemente y generalmente con el 3% cada uno.

Tabla 16. *Tener que trabajar con miembros de otros departamentos, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	25	69
Raras veces	3	8
Ocasionalmente	4	11
Algunas veces	2	2
Frecuentemente	0	0
Generalmente	1	3
Siempre	1	3
Total	36	100%

Fuente: Autores del proyecto.

Para el 69% del personal trabajador del Hospital Heli Moreno Blanco, tener que trabajar con miembros de otros departamentos, nunca estresa. Al 11% ocasionalmente les sucede y el 8% opina que raras veces. El 3% dice que generalmente y siempre; el 2% restante comenta que algunas veces.

Tabla 17. *Cuando el equipo de trabajo no brinda ayuda técnica en el momento que se necesita, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	14
Raras veces	16	44
Ocasionalmente	8	22
Algunas veces	6	17
Frecuentemente	0	0
Generalmente	0	0
Siempre	1	3
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

En la pregunta: Cuando el equipo de trabajo no brinda ayuda técnica en el momento que se necesita, estresa; el 44% opina que raras veces, un 22% ocasionalmente. Para el 17% les sucede algunas veces y al 14% nunca. El 3% restante comenta que siempre.

Tabla 18. *El no respeto a supervisores, a mí y los que están debajo de mí, es causa de estrés.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	25
Raras veces	8	22
Ocasionalmente	6	17
Algunas veces	7	19
Frecuentemente	1	3
Generalmente	0	0
Siempre	5	14
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

Para el 25% de trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco, el no respeto a supervisores, a mí y los que están debajo de mí, nunca los estresa, seguido del 22% quienes opinan que raras veces. El 19% comenta que algunas veces y el 17% ocasionalmente. Un 14% responde que siempre y el 3% restante frecuentemente.

Tabla 19. *La falta de tecnología adecuada para desarrollar un trabajo de calidad, es causa de estrés.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	17
Raras veces	8	22
Ocasionalmente	4	11
Algunas veces	10	28
Frecuentemente	3	8
Generalmente	1	3
Siempre	4	11
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

A la pregunta: La falta de tecnología adecuada para desarrollar un trabajo de calidad, es causa de estrés; el 28% comenta que algunas veces lo ha sido, seguido del 22% con raras veces y el 17% nunca. El 11% opina que ocasionalmente les ha causado estrés esta acción y otro 11% dice que siempre. Para el 8% frecuentemente y el 3% restante, generalmente.

Tabla 20. *Demasiada presión del equipo de trabajo, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	36
Raras veces	8	22
Ocasionalmente	3	8
Algunas veces	3	8
Frecuentemente	12	33
Generalmente	0	0
Siempre	0	0
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

Para el 36% de trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco, que fueron encuestados, demasiada presión del equipo de trabajo, nunca estresa. Por el contrario, comenta el 33%, que frecuentemente se estresan por dicha acción; mientras, el 22% opina que raras veces les sucede. Un 8% responde que ocasionalmente y el 8% restante algunas veces.

Tabla 21. *La desorganización del equipo de trabajo, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	31
Raras veces	8	23
Ocasionalmente	1	3
Algunas veces	10	28
Frecuentemente	2	5
Generalmente	2	5
Siempre	2	5
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

En la pregunta, la desorganización del equipo de trabajo, estresa; el 31% de trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco responden que nunca, mientras que un 28% comenta que algunas veces y un 23% raras veces. En un 5% se encuentran los ítems frecuentemente, generalmente y siempre. El 3% restante le sucede ocasionalmente.

Tabla 22. *El manejo de mucho papeleo dentro de la empresa, es causa de estrés.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	44
Raras veces	5	14
Ocasionalmente	7	19
Algunas veces	4	11
Frecuentemente	1	3
Generalmente	1	3
Siempre	2	5
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

El manejo de mucho papeleo dentro de la empresa, nunca es causa de estrés, responde el 44% de trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco que fueron encuestados. El 19% opina que ocasionalmente esta actividad produce estrés; para el 14% raras veces y el 11% algunas veces. El 5% opina que siempre les sucede y el 3% en igual condición les ha pasado de manera frecuente y generalmente.

Tabla 23. *La falta de preocupación por parte del supervisor por mi bienestar, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	44
Raras veces	7	20
Ocasionalmente	5	14
Algunas veces	3	8
Frecuentemente	1	3
Generalmente	0	0
Siempre	4	11
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

A la pregunta, la falta de preocupación por parte del supervisor por mi bienestar, estresa; el 44% comenta que nunca, un 20% raras veces y el 14% ocasionalmente. Para el 11% de trabajadores encuestados del Hospital Heli Moreno Blanco, esta acción siempre les causa estrés, un 8% opina que algunas veces y el otro 3% frecuentemente.

Tabla 24. *La falta de un espacio privado en el trabajo, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	56
Raras veces	5	14
Ocasionalmente	3	8
Algunas veces	5	14
Frecuentemente	0	0
Generalmente	0	0
Siempre	3	8
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

El 56% de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco, comenta que para ellos nunca ha sido motivo de estrés la falta de un espacio privado en el trabajo, seguido del 14% quienes opinan que raras veces y otro 14% algunas veces. Al 8% esta acción puede causar estrés ocasionalmente y el otro 8% responde que siempre.

Tabla 25. *Cuando el equipo de trabajo no tiene prestigio ni valor dentro de la empresa, es causa de estrés.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	44
Raras veces	8	22
Ocasionalmente	3	8
Algunas veces	5	14
Frecuentemente	0	0
Generalmente	0	0
Siempre	4	12
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

A la pregunta: Cuando el equipo de trabajo no tiene prestigio ni valor dentro de la empresa, es causa de estrés, el 44% comenta que nunca lo ha sido, seguido del 22% quienes opinan que raras veces. Un 14% responde que algunas veces y otro 12% lo hace siempre. El 8% dice que ocasionalmente.

Tabla 26. *La falta de claridad en la forma en que trabaja la empresa, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	42
Raras veces	7	19
Ocasionalmente	2	5
Algunas veces	6	17
Frecuentemente	2	5
Generalmente	0	0
Siempre	4	11
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

El 42% de los trabajadores encuestados del Hospital Heli Moreno Blanco comentan que nunca ha sido causa de estrés, la falta de claridad en la forma en que trabaja la empresa. A esta calificación le sigue el 19% con la opción raras veces y el 17% algunas veces. El 11% responde que siempre, un 5% lo hace ocasionalmente y el otro 5% frecuentemente.

Tabla 27. *Cuando las políticas generales de la gerencia impiden el buen desempeño como trabajador, estresa.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	47
Raras veces	6	17
Ocasionalmente	4	11
Algunas veces	1	3
Frecuentemente	2	5
Generalmente	2	5
Siempre	4	11
Total	36	100%

Fuente: elaboración propia (2019)

A la pregunta: Cuando las políticas generales de la gerencia impiden el buen desempeño como trabajador, estresa, el 47% responde que nunca; el 17% opina que raras veces. Un 11% dice que ocasionalmente, mientras que otro 11% comenta que siempre. Un 5% responde frecuentemente y generalmente, en iguales condiciones. Finalmente, el 3% lo hace algunas veces.

ANÁLISIS DEL PUNTAJE DE ESTRÉS LABORAL

En la siguiente tabla se presentan medidas descriptivas (promedio, desviación estándar, mínimo, mediana y máximo) del puntaje que el personal obtuvo en el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Tabla 28. *Puntaje de nivel de estrés laboral en el personal del Hospital Heli Moreno Blanco*

PG: N=36	PROMEDIO	DESVIACION ESTANDAR	MINIMO	MAXIMO	MEDIANA
AA	85.64	35.23	28	141	77
AC	62.24	23.11	36	120	53
AA	68.62	31.62	25	112	74

Fuente: elaboración propia (2019)

PG=población general, AA=área administrativa, AC= área de consultas, AA=área de archivos.

La distribución del puntaje promedio que el personal obtuvo en el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, clasifica al Personal del Hospital en sus respectivos grupos, con Bajo Nivel de Estrés (BNE), ya que en la escala del cuestionario un puntaje con un promedio $< 90,2$ lo clasifica como tal.

Se observa el número de trabajadores del hospital en sus respectivos grupos, clasificados según su nivel de Estrés Laboral, observamos que de los 36 trabajadores, 29 presentan Bajo Nivel de Estrés y solo 9 de ellos presentan niveles de estrés laboral, que requieren una investigación más detallada para determinar las causas de fondo, de los cuales 5 pertenecen al grupo AA, representando un 45% de los trabajadores dentro de ese mismo grupo, 2 trabajadores pertenecen al AC representando 12% dentro de su grupo y por último 2 trabajadores de AA representando 25% dentro de su grupo.

4.1.2 Evaluar el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Heli Moreno

Blanco.

Con el fin de evaluar el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Helí Moreno Blanco, se indagó por medio del formato de encuesta evaluación de desempeño 360 grados, el cual por medio de sus competencias se conoció la capacidad de servicio y la atención al cliente prestada en la institución. Dichas competencias fueron: Comunicación, Trabajo en equipo, Resolución de problemas, Mejora continua, Organización y administración del tiempo, Enfoques en el cliente, Pensamientos estratégicos y Enfoques a resultados.

Tabla 29. *Comunicación*

Ítem	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Comparte información de manera efectiva y asertiva	0	5	18	32	45
Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás.	0	5	15	37	43
Presta atención en las conversaciones	0	0	12	41	47
Se comunica de manera escrita con claridad	0	0	7	48	45
Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona	0	0	5	45	50
Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.	0	0	5	44	51

Fuente: elaboración propia (2019)

Teniendo en cuenta la medida de desempeño aplicada, en la competencia de comunicación se conoció por parte de los trabajadores encuestados que el 45% comparte de manera excelente, información de manera efectiva y asertiva. El 32% comenta que es muy bueno y el 18% bueno.

En cuanto a la pregunta: Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás, para el 43% es excelente, el 37% opina que es muy bueno y el 15% bueno.

De otra manera, el 47% de trabajadores encuestados comenta que la prestación de atención en las conversaciones, es excelente; para el 41% es muy bueno y el 12% opina que es bueno.

El 48% de trabajadores encuestados comenta que es muy buena la comunicación de manera escrita con claridad, de igual manera, para el 45% es excelente.

En la pregunta Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona; el 50% de encuestados opina que es excelente esta manera de realizar la acción, así mismo, el 45% comenta que es muy bueno.

Para el 51% de encuestados, es excelente la manera como se fomenta el diálogo de manera abierta y directa; el 44% opina que es muy bueno.

Tabla 30. *Trabajo en equipo*

Ítem	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Se desempeña como un miembro activo del equipo	0	0	7	32	61
Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas	0	0	7	35	58
Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.	0	0	12	29	59
Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.	0	5	15	23	57

Fuente: elaboración propia (2020)

En cuanto a la competencia trabajo en equipo, se obtuvieron resultados con porcentajes altos en la frecuencia excelente, dejando satisfacción en este ítem. En la pregunta: se desempeña como un miembro activo del equipo, la mayoría con un 61% comentó que es excelente y un 32% muy bueno.

De otra manera, el 58% comentó excelente a la pregunta: inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas; a la cual un 35% opinó ser muy bueno.

El 59% de los trabajadores encuestados respondieron excelente al preguntarles: Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia. Un 29% comentó que es muy bueno.

Finalmente, a la pregunta: Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo, el 57% respondió excelente, un 23% dice muy bueno; el 15% opina que es bueno.

Tabla 31. *Resolución de problemas.*

Ítem	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión	0	5	28	55	22
Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.	0	5	32	43	20
Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.	0	0	23	52	25
Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.	0	0	30	38	32

Conserva la calma en situaciones complicadas.	0	0	18	54	28
---	---	---	----	----	----

Fuente: elaboración propia (2020)

En la competencia denominada Resolución de problemas, los encuestados dieron variedad de respuestas en sus frecuencias. Para el 55% de éstos, es muy buena la acción de recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión; el 28% opina que es bueno y para el 22% es excelente.

A la pregunta: Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema, el 43% responde muy bueno, el 32% dice bueno y el 20% excelente.

En cuanto a si tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones; para el 52% es muy bueno, el 25% dice excelente y el 23% restante opina que es bueno.

Para el 38% de trabajadores encuestados, es muy bueno la acción de considerar las implicaciones antes de llevar a cabo una acción; el 32% opina que es excelente y el 30% dice que es bueno.

El 54% de encuestados responde muy bueno a la pregunta Conserva la calma en situaciones complicadas; el 28% comenta excelente y el 18% restante dice bueno.

Tabla 32. *Mejora continua.*

Ítem	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.	3	0	38	44	15
No muestra resistencia a las ideas de las demás personas	3	0	29	40	28
Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.	3	0	32	47	18
Se esfuerza por innovar y aportar ideas.	3	0	39	45	13

Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad.	3	0	27	48	22
--	---	---	----	----	----

Fuente: elaboración propia (2020)

Mejora continua, es otra de las competencias relacionadas en la encuesta de desempeño laboral. En ella se muestran respuestas muy buenas por parte del personal encuestado.

Para el 44%, es muy bueno su respuesta, a la pregunta: Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas. El 38% comenta que es bueno y el 15% excelente. En este ítem cabe resaltar la respuesta por parte del 3%, siendo ésta deficiente.

A la pregunta: No muestra resistencia a las ideas de las demás personas, el 40% responde que es muy bueno, para el 29% es bueno y el 28% opina excelente. Un 3% dice que es deficiente.

El 47% del personal encuestado comenta que es muy bueno buscar activamente nuevas maneras de realizar las actividades. Para el 32% es bueno y el 18% opina excelente. El 3% dice que es deficiente.

El 45% dice que es muy bueno que Se esfuerza por innovar y aportar ideas. El 39% comenta bueno, un 13% excelente y el 3% deficiente.

Finalmente, a la pregunta: Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad, para el 48% es muy bueno, el 27% dice que es bueno, el 22% excelente y el 3% restante deficiente.

Tabla 33. *Organización y administración del tiempo.*

Ítem	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.	3	0	7	67	23
Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados.	3	0	5	75	17
Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.	3	0	7	72	18

Fuente: elaboración propia (2020)

En la competencia organización y administración del tiempo, las frecuencias más altas fueron en dirección a la opción muy bueno, donde se ubicaron todas los ítems de la misma.

La pregunta: Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales, con un 67% muy bueno, 23% excelente, 7% regular y 3% deficiente.

En cuanto a la pregunta: Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados; el 75% opina que es muy bueno, el 23% excelente, el 7% bueno y el 3% restante dice que es deficiente.

A la pregunta: Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades; el 72% dice que es muy bueno, el 18% opina excelente, un 7% bueno y para el 3% restante, es deficiente.

Tabla 34. *Enfoque en el cliente.*

Ítem	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.	3	0	14	39	44
Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.	3	0	17	41	39
Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.	3	0	14	45	38
Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.	3	0	11	42	44
Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.	3	0	11	38	48

Fuente: elaboración propia (2020)

La competencia enfoque en el cliente, el personal encuestado opina en su mayoría que es muy bueno y excelente.

Para el 44% de encuestados, es excelente la pregunta Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza; el 39% opina muy bueno, un 14% bueno y el 3% deficiente.

En cuanto a si Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia; el 41% opina que es muy bueno, el 39% excelente; para el 17% es bueno y el 3% deficiente.

A la pregunta: Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes; el 45% dice que es muy bueno, para el 36% es excelente y el 14% opina es bueno. El 3% restante dice deficiente.

El 44% de trabajadores encuestados Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas, opinando que es excelente. El 42% opina que es muy bueno; un 11% dice bueno y para el otro 3% es deficiente.

A la pregunta: Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa. El 48% opina excelente, el 38% muy bueno. Para el 11% es bueno y el 3% restante dice que es deficiente.

Tabla 35. *Pensamiento estratégico.*

Ítem	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.	0	3	21	37	39
Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.	3	0	28	35	34
Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.	3	0	33	48	16
Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.	3	0	25	41	31

Fuente: elaboración propia (2020)

En la competencia de Pensamiento estratégico, los trabajadores encuestados enfocan sus respuestas de una manera diversa, pero siempre favorable.

El 39% comenta excelente en la pregunta Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo. Para el 37% es muy bueno y el 21% bueno.

El 35% dice muy bueno, en la acción Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos. El 34% opina excelente y el 28% bueno. Finalmente, el 3% dice que es deficiente.

En cuanto a la pregunta: Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento, para el 48% es muy bueno y en un 33% es bueno. El 16% opina excelente. El 3% comenta que es deficiente.

A la pregunta: Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización; el 41% opina muy bueno, el 31% excelente, un 25% dice bueno y el 3% restante deficiente.

Tabla 36. *Enfoque a resultados.*

Ítem	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Reconoce y aprovecha las oportunidades.	3	0	14	45	38
Mantiene altos niveles de estándares de desempeño.	3	0	11	42	44
Demuestra interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso.	3	0	11	38	48

Fuente: elaboración propia (2020)

Por otra parte, la presente investigación tuvo como objetivo estudiar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital Heli Moreno Blanco, en una muestra de 36 trabajadores de la entidad. Para analizar, los datos se utilizaron el coeficiente de correlación de Spearman, aceptándose niveles de significación estadística de $p < 0.01$ y $p < 0.05$. En términos generales el análisis demuestra que no hay una correlación directa entre ambas variables.

En primera medida, es necesario estimar si las variables de desempeño laboral y estrés laboral tiene una distribución normal o no; puesto que, los datos muestrales son inferiores a 50, se selecciona, El test de *Shapiro-Wilks* para la prueba de normalidad. En ese sentido, para las dimensiones de desempeño laboral, se plantea la hipótesis nula que una muestra proviene de una distribución normal. Elegimos un nivel de significancia, de 0,05, y tenemos una hipótesis alternativa que sostiene que la distribución no es normal.

H_i : Los datos de las dimensiones de desempeño laboral tiene una distribución normal

H_0 : Los datos de las dimensiones de desempeño laboral no tiene una distribución normal

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla 37 que en general en las dimensiones Trabajo en Equipo, Mejora Continua, Organización y Administración del Tiempo, Enfoque en el Cliente, Enfoque A Resultados, presenta un valor $p \leq 0,005$, por lo tanto, rechazamos la H_0 , que plantea los datos no normales, es decir los datos tiene una distribución normal. Por otra parte, las dimensiones de comunicación, resolución de problemas y pensamiento estratégico presentan un valor $p > 0,005$, por lo tanto, no es posible rechazar la H_0 .

Tabla 37. Prueba de normalidad de la variable de desempeño laboral

Dimisiones	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación	,941	36	,054
Trabajo En Equipo	,897	36	,003
Resolución De Problemas	,963	36	,260
Mejora Continua	,885	36	,001
Organización Y Administración Del Tiempo	,840	36	,000
Enfoque En El Cliente	,843	36	,000
Pensamiento Estratégico	,919	36	,012
Enfoque A Resultados	,835	36	,000

Nota: Tamaño de la muestra es inferior a 50, el test Shapiro-Wilk. Fuente: elaboración propia (2020)

Por otra parte, para las dimensiones de estrés laboral, se plantea la hipótesis de investigación que establece que la muestra proviene de una distribución normal. Elegimos un nivel de significancia, de 0,05, y tenemos una hipótesis nula que sostiene que la distribución no es normal.

Hi: Los datos de las dimensiones de estrés laboral tiene una distribución normal

H0: Los datos de las dimensiones de estrés laboral no tiene una distribución normal

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H0

Se puede observar en la tabla 38 que en general en las dimensiones, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, respaldo del grupo, presenta un valor $p \leq 0,005$, por lo tanto, rechazamos la H0, es decir los datos tiene una distribución normal. Por otra parte, las dimensiones de Clima organizacional, falta de cohesión presenta un valor $p > 0,005$, por lo tanto, no se puede rechazar la Ho, es decir que los datos no tienen una distribución normal.

Tabla 38. *Prueba de normalidad de la variable estrés*

Dimisiones	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,926	36	,019
Estructura organizacional	,901	36	,004
Territorio organizacional	,855	36	,000
Tecnología	,855	36	,000
Influencia del líder	,811	36	,000
Falta de cohesión	,938	36	,045
Respaldo del grupo	,873	36	,001

Nota: Tamaño de la muestra es inferior a 50, el test Shapiro-Wilk. Fuente: elaboración propia (2020)

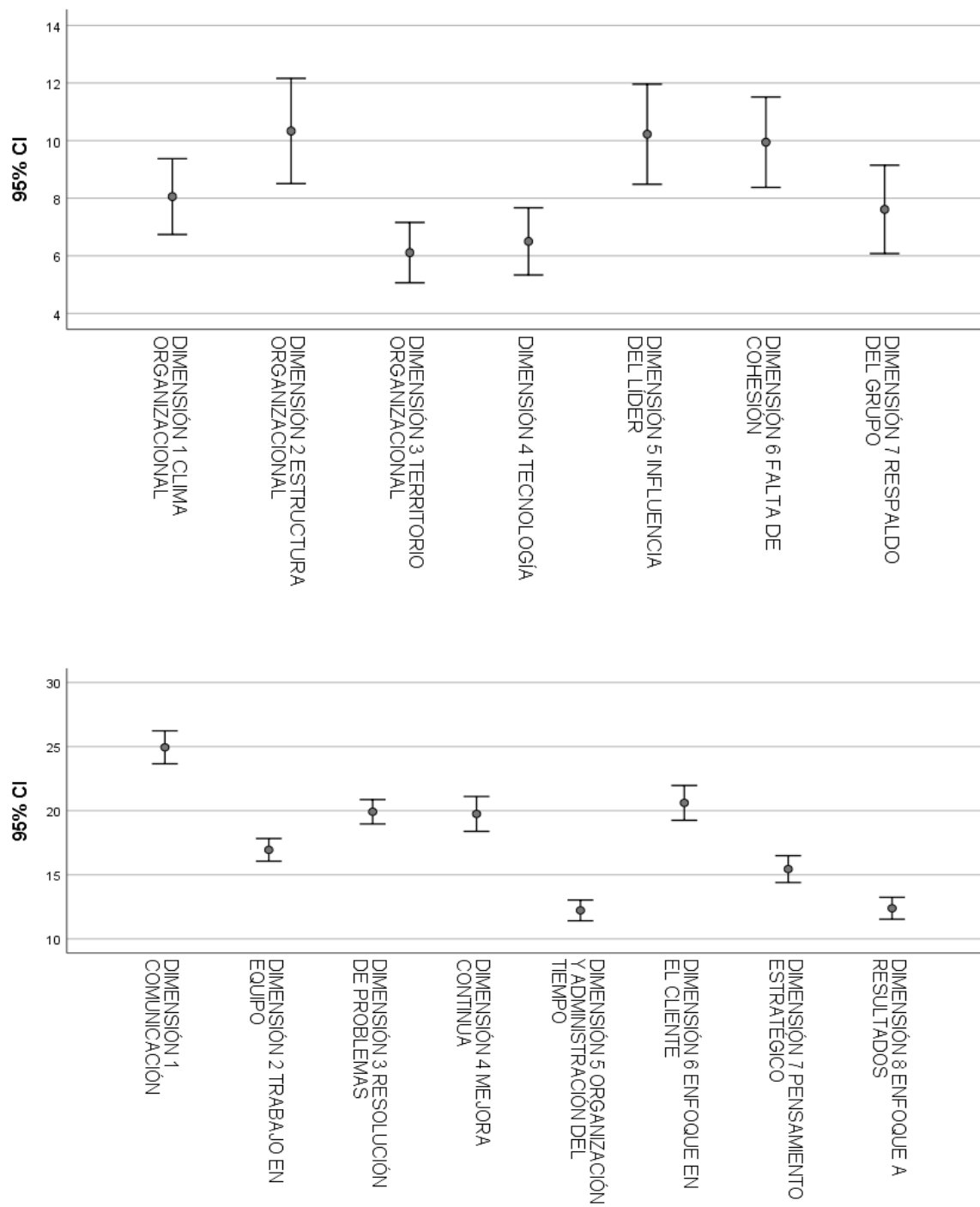


Figura 1. Prueba de normalidad de la variable estrés
Fuente: elaboración propia (2020).

Tabla 39. *Estadísticas de total elemento (1).*

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DIMENSIÓN 1 CLIMA ORGANIZACIONAL	50,72	492,378	,411	,416	,910
DIMENSIÓN 2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	48,44	374,997	,833	,769	,864
DIMENSIÓN 3 TERRITORIO ORGANIZACIONAL	52,67	476,857	,680	,545	,886
DIMENSIÓN 4 TECNOLOGÍA	52,28	446,492	,823	,751	,871
DIMENSIÓN 5 INFLUENCIA DEL LÍDER	48,56	429,454	,577	,628	,898
DIMENSIÓN 6 FALTA DE COHESIÓN	48,83	403,457	,823	,751	,865
DIMENSIÓN 7 RESPALDO DEL GRUPO	51,17	403,000	,850	,799	,861

Fuente: elaboración propia (2020)

Tabla 40. *Estadísticas de fiabilidad (1).*

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,896	7
	,901	

Fuente: elaboración propia (2020)

Tabla 41. *Estadísticas de total elemento (2)*

	Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DIMENSIÓN 1 COMUNICACIÓN	117,28	303,006	,277	,762	,902
DIMENSIÓN 2 TRABAJO EN EQUIPO	125,28	296,835	,560	,741	,866
DIMENSIÓN 3 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	122,31	297,875	,499	,539	,871
DIMENSIÓN 4 MEJORA CONTINUA	122,47	242,885	,758	,898	,844
DIMENSIÓN 5 ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO	130,00	286,000	,768	,861	,850
DIMENSIÓN 6 ENFOQUE EN EL CLIENTE	121,61	240,302	,785	,893	,841
DIMENSIÓN 7 PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	126,78	261,663	,826	,863	,838
DIMENSIÓN 8 ENFOQUE A RESULTADOS	129,83	279,800	,806	,728	,846

Fuente: elaboración propia (2020)

Tabla 42. *Estadísticas de fiabilidad (2).*

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,874	8
	,886	

Fuente: elaboración propia (2020)

Tabla 43. *Correlación de la dimensión I, clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral*

Dimensiones	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
1. Comunicación	-0.024	0.887	36
2. Trabajo en equipo	0.005	0.975	36
3. Resolución de problemas	-0.176	0.303	36
4. Mejora continua	0.113	0.509	36
5. Organización y administración del tiempo	0.190	0.267	36
6. Enfoque en el cliente	0.064	0.711	36
7. Pensamiento estratégico	0.186	0.277	36
8. Enfoque a resultados	0.252	0.139	36

Fuente: elaboración propia (2020)

Para este caso se planteó el siguiente sistema de hipótesis:

Comunicación

H_1 : El clima organizacional está relacionado significativamente con la dimensión comunicación del desempeño laboral ($r_{:x,y} \neq 0$)

H_0 : El clima organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión comunicación del desempeño laboral ($(r_{:x,y} = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de -0,024 indicativo de una correlación negativa débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,887 mayor que

0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Trabajo en equipo

H_i: El clima organizacional está relacionado significativamente con el trabajo en equipo (rx,y ≠ 0)

H₀: El clima organizacional no está relacionado significativamente con el trabajo en equ ((rx,y = 0)

Regla de decisión:

Si Sig ≤ 0,005 R H₀

En función de la asociación del clima organizacional con el trabajo en equipo, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0,005 indicativo que no existe una correlación alguna, entre las variables con un valor sig de 0.975 mayor a 0,005, en cuyo caso tampoco es posible rechazar la hipótesis nula, por tanto se asume esa asociación aunque débil entre ambas variables, tal como se aprecia en la prueba de hipótesis.

Resolución de problema

H_i: El clima organizacional está relacionado significativamente con el resolución de problema (rx,y ≠ 0)

H₀: El clima organizacional no está relacionado significativamente con el resolución de problemas ((rx,y = 0)

Regla de decisión:

Si Sig ≤ 0,005 R H₀

En función de la asociación del clima organizacional con el resolución de problemas, se aprecia en la tabla un valor estadístico de -0.176 indicativo también de una relación, en este caso una correlación negativa muy débil, entre las variables con un valor sig de 0.303 mayor a 0,005,

en cuyo caso tampoco es posible rechazar la hipótesis nula, por tanto se asume esa asociación aunque débil entre ambas variables, tal como se aprecia en la prueba de hipótesis.

Mejora continua

H_i: El clima organizacional está relacionado significativamente con la dimensión mejora continua del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: El clima organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión mejora continua del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.113 indicativo de una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,509 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Organización y administración del tiempo

H_i: El clima organizacional está relacionado significativamente con la dimensión organización y administración del tiempo del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: El clima organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión organización y administración del tiempo del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.190 indicativo de una correlación positiva débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,267 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Enfoque en el cliente

H_i: El clima organizacional está relacionado significativamente con la dimensión enfoque en el cliente del desempeño laboral ($r_{:x,y} \neq 0$)

H₀: El clima organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión enfoque en el cliente del desempeño laboral ($r_{:x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.064 indicativo de una correlación positiva mediana, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,711 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Pensamiento estratégico

H_i: El clima organizacional está relacionado significativamente con la dimensión pensamiento estratégico del desempeño laboral ($r_{:x,y} \neq 0$)

H₀: El clima organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión pensamiento estratégico del desempeño laboral ($r_{:x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.186 indicativo de una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,277 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Enfoque a resultados

H_i : El clima organizacional está relacionado significativamente con la dimensión enfoque a resultados del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H_0 : El clima organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión enfoque a resultados del desempeño laboral ($r:x,y = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.252 indicativo de una correlación positiva débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,139 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Tabla 44. *Correlación de la dimensión 2, estructura organizacional con las dimensiones del desempeño laboral*

Dimensiones	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
1. Comunicación	0.205	0.230	36
2. Trabajo en equipo	0.106	0.539	36
3. Resolución de problemas	0.018	0.916	36
4. Mejora continua	0.076	0.661	36
5. Organización y administración del tiempo	0.117	0.495	36
6. Enfoque en el cliente	0.071	0.681	36
7. Pensamiento estratégico	0.106	0.540	36
8. Enfoque a resultados	0.149	0.385	36

Fuente: elaboración propia (2020)

Comunicación

H_i : la estructura organizacional está relacionado significativamente con la dimensión comunicación del desempeño laboral ($r_{:x,y} \neq 0$)

H_0 : la estructura organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión comunicación del desempeño laboral ($r_{:x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0,025 indicativo de una correlación positiva débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,230 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Trabajo en equipo

H_i: la estructura organizacional está relacionado significativamente con el trabajo en equipo (rx,y ≠ 0)

H₀: la estructura organizacional no está relacionado significativamente con el trabajo en equ ((rx,y = 0)

Regla de decisión:

Si Sig ≤ 0,005 R H₀

En función de la asociación del estructura organizacional con el trabajo en equipo, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0,106 indicativo una correlación positiva muy débil, entre las variables con un valor sig de 0.539 mayor a 0,005, en cuyo caso tampoco es posible rechazar la hipótesis nula, por tanto se asume esa asociación aunque débil entre ambas variables, tal como se aprecia en la prueba de hipótesis.

Resolución de problema

H_i: la estructura organizacional está relacionado significativamente con el resolución de problema (rx,y ≠ 0)

H₀: la estructura organizacional no está relacionado significativamente con el resolución de problemas ((rx,y = 0)

Regla de decisión:

Si Sig ≤ 0,005 R H₀

En función de la asociación del clima organizacional con el resolución de problemas, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0.018 indicativo que no existe una correlación alguna, entre las variables con un valor sig de 0.303 mayor a 0,916, en cuyo caso tampoco es posible

rechazar la hipótesis nula, por tanto se asume esa asociación aunque débil entre ambas variables, tal como se aprecia en la prueba de hipótesis.

Mejora continua

H_i: la estructura organizacional está relacionado significativamente con la dimensión mejora continua del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: la estructura organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión mejora continua del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.076 indicativo que no existe una correlación alguna, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,661 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Organización y administración del tiempo

H_i: la estructura organizacional está relacionado significativamente con la dimensión organización y administración del tiempo del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: la estructura organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión organización y administración del tiempo del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.117 indicativo de una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,495 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Enfoque en el cliente

H_i: la estructura organizacional está relacionado significativamente con la dimensión enfoque en el cliente del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: la estructura organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión enfoque en el cliente del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.071 indicativo que no existe una correlación alguna, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,681 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Pensamiento estratégico

H_i: la estructura organizacional está relacionado significativamente con la dimensión pensamiento estratégico del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: la estructura organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión pensamiento estratégico del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.106 indicativo de una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,540 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Enfoque a resultados

H_i : la estructura organizacional está relacionado significativamente con la dimensión enfoque a resultados del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H_0 : la estructura organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión enfoque a resultados del desempeño laboral ($r:x,y = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.149 indicativo de una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,385 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Tabla 45.

Correlación de la dimensión 3, territorio organizacional con las dimensiones del desempeño laboral

Dimensiones	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
1. Comunicación	0.114	0.510	36
2. Trabajo en equipo	-0.034	0.844	36
3. Resolución de problemas	0.101	0.558	36
4. Mejora continua	0.040	0.819	36
5. Organización y administración del tiempo	0.220	0.198	36
6. Enfoque en el cliente	0.041	0.811	36
7. Pensamiento estratégico	0.105	0.542	36
8. Enfoque a resultados	0.128	0.457	36

Fuente: elaboración propia (2020)

Comunicación

H_1 : el territorio organizacional está relacionado significativamente con la dimensión comunicación del desempeño laboral ($r_{:x,y} \neq 0$)

H_0 : el territorio organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión comunicación del desempeño laboral ($(r_{:x,y} = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0,114 indicativo de una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,510 mayor

que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Trabajo en equipo

H_i: el territorio organizacional está relacionado significativamente con el trabajo en equipo (rx,y ≠ 0)

H₀: el territorio organizacional no está relacionado significativamente con el trabajo en equ ((rx,y = 0)

Regla de decisión:

Si Sig ≤ 0,005 R H₀

En función de la asociación del el territorio organizacional con el trabajo en equipo, se aprecia en la tabla un valor estadístico de -0,034 indicativo una correlación negativa débil, entre las variables con un valor sig de 0.844 mayor a 0,005, en cuyo caso tampoco es posible rechazar la hipótesis nula, por tanto se asume esa asociación aunque débil entre ambas variables, tal como se aprecia en la prueba de hipótesis.

Resolución de problema

H_i: el territorio organizacional está relacionado significativamente con el resolución de problema (rx,y ≠ 0)

H₀: el territorio organizacional no está relacionado significativamente con el resolución de problemas ((rx,y = 0)

Regla de decisión:

Si Sig ≤ 0,005 R H₀

En función de la asociación del territorio organizacional con el resolución de problemas, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0.101 indicativo de una correlación positiva muy débil,

entre las variables con un valor sig de 0.558 mayor a 0,916, en cuyo caso tampoco es posible rechazar la hipótesis nula, por tanto se asume esa asociación aunque débil entre ambas variables, tal como se aprecia en la prueba de hipótesis.

Mejora continua

H_i: el territorio organizacional está relacionado significativamente con la dimensión mejora continua del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: el territorio organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión mejora continua del desempeño laboral ($r:x,y = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.040 indicativo que no existe una correlación alguna, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,819 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Organización y administración del tiempo

H_i: el territorio organizacional está relacionado significativamente con la dimensión organización y administración del tiempo del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: el territorio organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión organización y administración del tiempo del desempeño laboral ($r:x,y = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.220 indicativo de una correlación positiva débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,198 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Enfoque en el cliente

H_i : el territorio organizacional está relacionado significativamente con la dimensión enfoque en el cliente del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H_0 : el territorio organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión enfoque en el cliente del desempeño laboral ($r:x,y = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.041 indicativo que no existe una correlación alguna, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,811 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Pensamiento estratégico

H_i : el territorio organizacional está relacionado significativamente con la dimensión pensamiento estratégico del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H_0 : el territorio organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión pensamiento estratégico del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.105 indicativo de una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,542 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Enfoque a resultados

H_1 : el territorio organizacional está relacionado significativamente con la dimensión enfoque a resultados del desempeño laboral ($(r:x,y \neq 0)$)

H_0 : el territorio organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión enfoque a resultados del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.128 indicativo de una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,457 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Tabla 46.

Correlación de la dimensión 4, tecnología con las dimensiones del desempeño laboral

Dimensiones	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
1. Comunicación	0.220	0.197	36
2. Trabajo en equipo	0.096	0.579	36
3. Resolución de problemas	0.159	0.354	36
4. Mejora continua	0.067	0.698	36
5. Organización y administración del tiempo	0.174	0.311	36
6. Enfoque en el cliente	0.111	0.519	36
7. Pensamiento estratégico	0.053	0.760	36
8. Enfoque a resultados	0.073	0.671	36

Fuente: elaboración propia (2020)

Comunicación

H_i : tecnologías está relacionado significativamente con la dimensión comunicación del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H_0 : tecnologías organizacional no está relacionado significativamente con la dimensión comunicación del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $Sig \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0,220 indicativo de una correlación positiva débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,197 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Trabajo en equipo

H_i: tecnologías está relacionado significativamente con el trabajo en equipo ($r_{x,y} \neq 0$)

H₀: tecnologías no está relacionado significativamente con el trabajo en equ ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

En función de la dimensión tecnologías con el trabajo en equipo, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0,096 indicativo una correlación negativa débil, entre las variables con un valor sig de 0.579 mayor a 0,005, en cuyo caso tampoco es posible rechazar la hipótesis nula, por tanto se asume esa asociación aunque débil entre ambas variables, tal como se aprecia en la prueba de hipótesis.

Resolución de problema

H_i: tecnologías está relacionado significativamente con el resolución de problema ($r_{x,y} \neq 0$)

H₀: tecnologías no está relacionado significativamente con el resolución de problemas ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

En función de la dimensión tecnologías con el resolución de problemas, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0.159 indicativo de una correlación positiva muy débil, entre las variables con un valor sig de 0.354 mayor a 0,916, en cuyo caso tampoco es posible rechazar la hipótesis nula, por tanto se asume esa asociación aunque débil entre ambas variables, tal como se aprecia en la prueba de hipótesis.

Mejora continua

H_i : tecnologías está relacionado significativamente con la dimensión mejora continua del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H_0 : tecnologías no está relacionado significativamente con la dimensión mejora continua del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $Sig \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.067 indicativo que no existe una correlación alguna, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,698 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Organización y administración del tiempo

H_i : tecnologías está relacionado significativamente con la dimensión organización y administración del tiempo del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H_0 : tecnologías no está relacionado significativamente con la dimensión organización y administración del tiempo del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $Sig \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.174 indicativo de una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,311 mayor

que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Enfoque en el cliente

H_i: tecnologías está relacionado significativamente con la dimensión enfoque en el cliente del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: tecnologías no está relacionado significativamente con la dimensión enfoque en el cliente del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.111 indicativo una correlación positiva muy debil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,519 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Pensamiento estratégico

H_i: tecnologías está relacionado significativamente con la dimensión pensamiento estratégico del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: tecnologías no está relacionado significativamente con la dimensión pensamiento estratégico del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.053 indicativo que no existe una correlación alguna, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,760 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Enfoque a resultados

H_i: tecnologías está relacionado significativamente con la dimensión enfoque a resultados del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: tecnologías no está relacionado significativamente con la dimensión enfoque a resultados del desempeño laboral ($r:x,y = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.073 indicativo que no existe una correlación alguna, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,671 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Tabla 47.

Correlación de la dimensión 5, influencia del líder con las dimensiones del desempeño laboral

Dimensiones	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
1. Comunicación	0.263	0.122	36
2. Trabajo en equipo	0.059	0.733	36
3. Resolución de problemas	0.100	0.560	36
4. Mejora continua	-0.021	0.903	36
5. Organización y administración del tiempo	0.044	0.798	36
6. Enfoque en el cliente	0.142	0.410	36
7. Pensamiento estratégico	-0.049	0.777	36
8. Enfoque a resultados	0.108	0.530	36

Fuente: elaboración propia (2020)

Comunicación

H_i : influencia del líder está relacionado significativamente con la dimensión comunicación del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H_0 : influencia del líder no está relacionado significativamente con la dimensión comunicación del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $Sig \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0,263 indicativo de una correlación positiva débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,122 mayor que

0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Trabajo en equipo

H_i: influencia del líder está relacionado significativamente con el trabajo en equipo ($r_{x,y} \neq 0$)

H₀: influencia del líder no está relacionado significativamente con el trabajo en equ ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

En función de la dimensión influencia del líder con el trabajo en equipo, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0,059 indicativo una correlación negativa débil, entre las variables con un valor sig de 0.733 mayor a 0,005, en cuyo caso tampoco es posible rechazar la hipótesis nula, por tanto se asume esa asociación aunque débil entre ambas variables, tal como se aprecia en la prueba de hipótesis.

Resolución de problema

H_i: influencia del líder está relacionado significativamente con el resolución de problema ($r_{x,y} \neq 0$)

H₀: influencia del líder no está relacionado significativamente con el resolución de problemas ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

En función de la dimensión influencia del líder con el resolución de problemas, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0.100 indicativo de una correlación positiva muy débil, entre

las variables con un valor sig de 0.560 mayor a 0,916, en cuyo caso tampoco es posible rechazar la hipótesis nula, por tanto se asume esa asociación aunque débil entre ambas variables, tal como se aprecia en la prueba de hipótesis.

Mejora continua

H_i: influencia del líder está relacionado significativamente con la dimensión mejora continua del desempeño laboral ($r_{:x,y} \neq 0$)

H₀: influencia del líder no está relacionado significativamente con la dimensión mejora continua del desempeño laboral ($r_{:x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de -0.021 indicativo que no existe una correlación alguna, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,903 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Organización y administración del tiempo

H_i: influencia del líder está relacionado significativamente con la dimensión organización y administración del tiempo del desempeño laboral ($r_{:x,y} \neq 0$)

H₀: influencia del líder no está relacionado significativamente con la dimensión organización y administración del tiempo del desempeño laboral ($r_{:x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.044 indicativo de una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,798 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Enfoque en el cliente

H_i : influencia del líder está relacionado significativamente con la dimensión enfoque en el cliente del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H_0 : influencia del líder no está relacionado significativamente con la dimensión enfoque en el cliente del desempeño laboral ($r:x,y = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.142 indicativo una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,410 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Pensamiento estratégico

H_i : influencia del líder está relacionado significativamente con la dimensión pensamiento estratégico del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H_0 : influencia del líder no está relacionado significativamente con la dimensión pensamiento estratégico del desempeño laboral ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de -0.044 indicativo que no existe una correlación alguna, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,777 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Enfoque a resultados

H_1 : influencia del líder está relacionado significativamente con la dimensión enfoque a resultados del desempeño laboral ($r_{x,y} \neq 0$)

H_0 : influencia del líder no está relacionado significativamente con la dimensión enfoque a resultados del desempeño laboral ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.108 indicativo una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,530 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Tabla 48.

Correlación de la dimensión 6, falta de cohesión con las dimensiones del desempeño laboral

Dimensiones	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
1. Comunicación	1.000		36
2. Trabajo en equipo	0.302	0.073	36
3. Resolución de problemas	0.025	0.886	36
4. Mejora continua	0.134	0.437	36
5. Organización y administración del tiempo	0.135	0.431	36
6. Enfoque en el cliente	0.252	0.139	36
7. Pensamiento estratégico	0.173	0.313	36
8. Enfoque a resultados	0.137	0.424	36

Fuente: elaboración propia (2020)

Comunicación

H_1 : Falta de cohesión está relacionado significativamente con comunicación ($r_{x,y} \neq 0$)

H_0 : Falta de cohesión no está relacionado significativamente con comunicación ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

En función de la asociación del Falta de cohesión con el comunicación, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 1.000 indicativo también de una relación, en este caso positiva muy fuerte, entre las variables con un valor sig de 0 menor a 0,005, en cuyo se rechaza la hipótesis nula, por tanto se asumen la hipótesis alterna.

Trabajo en equipo

H_i: Falta de cohesión está relacionado significativamente con trabajo en equipo ($r_{x,y} \neq 0$)

H₀: Falta de cohesión no está relacionado significativamente con trabajo en equipo ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

En función de la asociación del Falta de cohesión con el trabajo en equipo, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0.302 indicativo también de una relación, en este caso positiva muy fuerte, entre las variables con un valor sig de 0.075 mayor a 0,005, en cuyo se rechaza la hipótesis alterna, por tanto se asumen la hipótesis nula.

Resolución de problemas

H_i: Falta de cohesión está relacionado significativamente con resolución de problemas ($r_{x,y} \neq 0$)

H₀: Falta de cohesión no está relacionado significativamente con resolución de problemas ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

En función de la asociación del Falta de cohesión con el resolución de problemas, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0.025 indicativo que no existe correlación alguna, entre

las variables con un valor sig de 0.886 mayor a 0,005, en cuyo se rechaza la hipótesis alterna, por tanto se asumen la hipótesis nula.

Mejoras continua

H_i: Falta de cohesión está relacionado significativamente con mejoras continua ($r_{x,y} \neq 0$)

H₀: Falta de cohesión no está relacionado significativamente con mejoras continua ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

En función de la asociación del Falta de cohesión con el mejoras continua, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0.134 indicativo también de una relación, en este caso positiva muy débil, entre las variables con un valor sig de 0.437 mayor a 0,005, en cuyo se rechaza la hipótesis alterna, por tanto se asumen la hipótesis nula.

Organización y administración del tiempo

H_i: Falta de cohesión está relacionado significativamente con organización y administración del tiempo ($r_{x,y} \neq 0$)

H₀: Falta de cohesión no está relacionado significativamente con organización y administración del tiempo ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

En función de la asociación del Falta de cohesión con organización y administración del tiempo, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0.135 indicativo también de una relación, en este caso positiva muy débil, entre las variables con un valor sig de 0.431 mayor a 0,005, en cuyo se rechaza la hipótesis alterna, por tanto se asumen la hipótesis nula.

Enfoque en el cliente

H_i: Falta de cohesión está relacionado significativamente con enfoque en el cliente ($r_{x,y} \neq 0$)

H₀: Falta de cohesión no está relacionado significativamente con enfoque en el cliente ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

En función de la asociación del Falta de cohesión con enfoque en el cliente, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0.252 indicativo también de una relación, en este caso positiva muy débil, entre las variables con un valor sig de 0.139 mayor a 0,005, en cuyo se rechaza la hipótesis alterna, por tanto se asumen la hipótesis nula.

Pensamiento estratégico

H_i: Falta de cohesión está relacionado significativamente con pensamiento estratégico ($r_{x,y} \neq 0$)

H₀: Falta de cohesión no está relacionado significativamente con pensamiento estratégico ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

En función de la asociación del Falta de cohesión con pensamiento estratégico, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0.173 indicativo también de una relación, en este caso positiva muy débil, entre las variables con un valor sig de 0.313 mayor a 0,005, en cuyo se rechaza la hipótesis alterna, por tanto se asumen la hipótesis nula.

Enfoque a resultados

H_i : Falta de cohesión está relacionado significativamente con enfoque a resultados ($r_{x,y} \neq 0$)

H_0 : Falta de cohesión no está relacionado significativamente con enfoque a resultados ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

En función de la asociación del Falta de cohesión con enfoque a resultados, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0.137 indicativo también de una relación, en este caso positiva muy débil, entre las variables con un valor sig de 0.424 mayor a 0,005, en cuyo se rechaza la hipótesis alterna, por tanto se asumen la hipótesis nula.

Tabla 49.

Correlación de la dimensión 7, respaldo del grupo con las dimensiones del desempeño laboral

Dimensiones	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
1. Comunicación	0.161	0.349	36
2. Trabajo en equipo	0.010	0.955	36
3. Resolución de problemas	0.022	0.9	36
4. Mejora continua	0.036	0.834	36
5. Organización y administración del tiempo	0.132	0.444	36
6. Enfoque en el cliente	0.029	0.868	36
7. Pensamiento estratégico	0.109	0.528	36
8. Enfoque a resultados	0.142	0.410	36

Fuente: elaboración propia (2020)

Comunicación

H₁: respaldo del grupo está relacionado significativamente con la dimensión comunicación del desempeño laboral ($r_{:x,y} \neq 0$)

H₀: respaldo del grupo no está relacionado significativamente con la dimensión comunicación del desempeño laboral ($(r_{:x,y} = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0,161 indicativo de una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,349 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Trabajo en equipo

H_i: respaldo del grupo está relacionado significativamente con el trabajo en equipo ($r_{x,y} \neq 0$)

H₀: respaldo del grupo no está relacionado significativamente con el trabajo en equipo ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

En función de la dimensión influencia del líder con el respaldo del grupo, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0,010 indicativo que no existe una correlación alguna, entre las variables con un valor sig de 0.955 mayor a 0,005, en cuyo caso tampoco es posible rechazar la hipótesis nula, por tanto se asume esa asociación aunque débil entre ambas variables, tal como se aprecia en la prueba de hipótesis.

Resolución de problema

H_i: respaldo del grupo está relacionado significativamente con el resolución de problema ($r_{x,y} \neq 0$)

H₀: respaldo del grupo no está relacionado significativamente con el resolución de problemas ($r_{x,y} = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

En función de la dimensión influencia del líder con el resolución de problemas, se aprecia en la tabla un valor estadístico de 0.022 indicativo que no existe una correlación alguna, entre las variables con un valor sig de 0.9 mayor a 0,005, en cuyo caso tampoco es posible rechazar la

hipótesis nula, por tanto se asume esa asociación aunque débil entre ambas variables, tal como se aprecia en la prueba de hipótesis.

Mejora continua

H_i: respaldo del grupo está relacionado significativamente con la dimensión mejora continua del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: respaldo del grupo no está relacionado significativamente con la dimensión mejora continua del desempeño laboral ($r:x,y = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.036 indicativo que no existe una correlación alguna, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,834 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Organización y administración del tiempo

H_i: respaldo del grupo está relacionado significativamente con la dimensión organización y administración del tiempo del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: respaldo del grupo no está relacionado significativamente con la dimensión organización y administración del tiempo del desempeño laboral ($r:x,y = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.132 indicativo de una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,444 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Enfoque en el cliente

H_i: respaldo del grupo está relacionado significativamente con la dimensión enfoque en el cliente del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: respaldo del grupo no está relacionado significativamente con la dimensión enfoque en el cliente del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H₀

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.029 indicativo que no existe una correlación alguna, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,868 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Pensamiento estratégico

H_i: respaldo del grupo está relacionado significativamente con la dimensión pensamiento estratégico del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H₀: respaldo del grupo no está relacionado significativamente con la dimensión pensamiento estratégico del desempeño laboral ($(r:x,y = 0)$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.109 indicando que existe una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,528 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Enfoque a resultados

H_i : respaldo del grupo está relacionado significativamente con la dimensión enfoque a resultados del desempeño laboral ($r:x,y \neq 0$)

H_0 : respaldo del grupo no está relacionado significativamente con la dimensión enfoque a resultados del desempeño laboral ($r:x,y = 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.142 indicativo una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,410 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

Tabla 50.

Correlación de la dimensiones de desempeño laboral y estrés

Correlación	Desempeño laboral		
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Estrés	0.108	0.529	36

Fuente: elaboración propia (2020)

H_i : El desempeño laboral está relacionado significativamente con la variable estrés laboral
($r_{:x,y} \neq 0$)

H_0 : El desempeño laboral no está relacionado significativamente con la variable estrés
laboral ($r_{:x,y} \neq 0$)

Regla de decisión:

Si $\text{Sig} \leq 0,005$ R H_0

Se puede observar en la tabla un estadístico de 0.108 indicativo una correlación positiva muy débil, de acuerdo con el baremo de Hernández et al (2014), con un valor sig de 0,529 mayor que 0,005 en cuyo caso no se puede rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, se puede expresar que existe una relación débil, aunque no de manera significativa.

4.2 Discusión de los resultados

Teniendo en cuenta el puntaje promedio obtenido por el personal en el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, clasifica al personal del Hospital en sus diferentes grupos, con Bajo Nivel de Estrés (BNE), teniendo en cuenta que el puntaje promedio de <90,2 lo clasifica como tal.

Así mismo, el personal del hospital se encuentra sometido a factores causales de estrés, como por ejemplo la sobrecarga de trabajo, irritabilidad entre otros. Dentro del grupo de trabajadores la menor parte de ellos presentan niveles de estrés laboral, que requieren una

investigación más detallada para determinar las causas de fondo, de los cuales 5 pertenecen al grupo AA, 2 trabajadores pertenecen al AC, y por último 2 trabajadores de AA.

Cabe destacar la teoría conocida como el Modelo demanda-control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), la cual muestra que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: en primer lugar, las demandas laborales y en segunda instancia el control que se tiene sobre las mismas. Según la teoría, el estrés alto es producido cuando conjuntamente se dan condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos es baja).

Bajo esta perspectiva, se hace necesario el planteamiento de intervenciones institucionales dirigidas a una mejora de las condiciones y de la organización del trabajo del personal del Hospital Heli Moreno Blanco.

CONCLUSIONES

El objeto de estudio fue determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco del Municipio de Pailitas-Cesar, a través del coeficiente de correlación de Spearman encontrando que se presenta una correlación positiva muy débil, aunque no de manera significativa.

Al identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco, se encontró que tan solo 9 de 36 personas encuestadas, se encuentran con un nivel de estrés bajo, clasificando al personal del Hospital en sus diferentes grupos, con Bajo Nivel de Estrés (BNE), teniendo en cuenta que el puntaje promedio fue de $<90,2$ siendo ésta una clasificación baja.

Se conoció además que, luego de describir el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco, éste no tiene relación alguna con el estrés laboral, datos que fueron analizados mediante el coeficiente de correlación de Spearman, arrojando niveles de significación estadística de $p < 0.01$ y $p < 0.05$, lo que demostró que no existe una correlación directa entre ambas variables.

RECOMENDACIONES

El Hospital Heli Moreno Blanco muestra un nivel de estrés bajo, aun así se presentan las siguientes recomendaciones para que éste disminuya.

Conocer de qué manera afecta el estrés en el personal, con el fin de diseñar estrategias preventivas y de tratamiento para finalmente mejorar la salud laboral y la calidad asistencial.

Aplicar programas de entrenamiento para el manejo del estrés.

Brindar cuidado a las necesidades afectivas, psicológicas y demás, del personal del Hospital Hei Moreno Blanco, y así brindarles un soporte emocional y mejorar las condiciones laborales.

.

REFERENCIAS

Acosta Ramos, A.C. y otros (2019). *Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar*. Rev. Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe. Vol. 17-01 de enero-junio.

Aldana., A. M. (2007). Clima laboral y estrés. Clima laboral y estrés. Tesis.

Alles, M. (2006). Desempeño por competencias, evaluación de 360°. Buenos Aires: Ediciones Granica SA.

Campero, L. y otros (2012). *Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo*. Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Médicas.

Chiavenato., I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* 5ta Edición. En I. Chiavenato., *Administración de Recursos Humanos* 5ta Edición. Bogotá, Colombia.: Mc Graw Hill.

Coulter., R. (2005). *Administración*. 8va. Edición. En R. S. Coulter., *Administración*. 8va. Edición. México: Pearson.

David A. Whetten, K. (2004). *Desarrollo de habilidades directivas* 6ta. Edición. En K. David A. Whetten, *Desarrollo de habilidades directivas* 6ta. Edición. México: Pearson.

Dearraza, D. (27 de Septiembre de 2008). *La respuesta al estrés laboral*. El nuevo diario.com pág. 1.

Doi: <http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595>

Houtman, I. (2000). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. (págs. 20-30). Francia.: OMS.

- Fernández., J. A. (2003). *Estrés Laboral*. Fusión.
- Hallowell, D. (2010). Manejar el estrés. En D. E. Hallowell, *Manejar el estrés* (pág. 14). Nueva York: BallantineBooks.
- Herrera Sanchez, R. y otros “*Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería*”. Revista Cubana de Enfermería, vol21, nº1, La Habana, enero-abril 2005.
- Irene Houtman, K. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*.
- Javier Román García, J. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. En J. Román García, *Cómo combatir el estrés laboral* (págs. 44-109). Madrid: Editorial y Producción Arteamina.
- Jiménez, D. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. En D. Jiménez, *Manual de Recursos Humanos*. España: ESIC.
- Juan Carlos Sierra, V. (2003). *Ansiedad, angustia y estrés: Tres conceptos a diferenciar*. En V. Juan Carlos Sierra, *Ansiedad, angustia y estrés: Tres conceptos a diferenciar*. Granada - España: Fortaleza.
- Krell, H. (2012). *Ilvem*. Recuperado el 18 de Febrero de 2013, de <http://www.ilvem.com/shop/detallenot.asp?notid=487>
- Lazarus, R. (1986). “*Estrés y procesos cognitivos*”. Editorial Martínez Roca, Barcelona.
- León, C. (2008). *Guía de estrés laboral*. En C. y León, *Guía de estrés laboral*. Gráficas Angelma.
- Mamaní Encalada, A. y otros. “*Factores que desencadenan el estrés y consecuencias en el desempeño laboral en emergencia*”. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería, vol 3, nº1, Lima junio-julio 2007.

Martín, M., Gorgora, J. (2002). *Factores Psicosociales-Identificación de Situaciones de riesgo*. Pamplona: Instituto Navarro de Salud Laboral.

McGrath, J. E. (1970). *Una formulación conceptual para la investigación sobre estrés*, en J. E.

Millon, T. & Davis, R. (1998). *Trastornos de la personalidad*. Barcelona: Masson.

Organización Internacional del Trabajo (2012). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*

Disponible en: http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_162039/lang--es/index.htm

Organización Mundial de la Salud (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. [citado el 24 de abril de 2016]; Disponible en: <http://www.who.int/iris/handle/10665/44466>

Ramón, G. (2009). *"Implicaciones de la respuesta de estrés sobre el proceso de estudio en estudiantes de ciencias de la salud"*. Universidad de la Coruña. 2008-2009.

Slipak, E. (1991). *Historia y Concepto del Estrés primera parte*. Rev. Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica.

Trucco, M. (1999). *"Estrés ocupacional en personal de la Salud"*. Rev. med. Chile v.127; n°12.Santiago 1999.

ANEXOS INSTRUMENTOS

Anexo 1. Autorización para uso de instrumento en las instalaciones del Hospital Heli Moreno Blanco.



**Universidad
Popular del Cesar**

Departamento de Psicología

Valledupar, 19 de noviembre de 2019

Doctor
ROMANO OLIVIERI DUQUE
Gerente
Hospital Heli Moreno Blanco
Pailitas - Cesar

Referencia: Solicitud de permiso para realizar proyecto de grado

Respetuoso saludo.


Concedores de su espíritu de colaboración, nos dirigimos a usted de manera comedida para solicitar su apoyo, debido a que las estudiantes: **INGRID TATIANA TORO QUINTERO** y **MAYRA ALEJANDRA BARRIOS SILDARRIAGA**, asesoradas por las docentes del Programa de Psicología de la Universidad Popular del Cesar **LUZ KARINE JIMENEZ RUIZ** y **LUZ KARIME HERNANDEZ VILLADIEGO**, desean llevar a cabo su proyecto de grado "Estrés asociado al desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Heli Moreno Blanco del municipio de Pailitas - Cesar"

Cabe resaltar que la información que pueda suministrar la institución, será utilizada para fines académicos y se mantendrá un carácter confidencial y ético.

Por lo anterior, solicito su permiso para la elaboración del proyecto de grado en las instalaciones de la Institución, que usted excelentemente dirige.

De antemano agradezco su valiosa colaboración

Cordialmente,


LIBIA ALVIS BARRANCO
Directora de Departamento de Psicología



www.unicesar.edu.co
Baño Hurlado Vía a Patillal. PBX (57) (5) 5845336 EXT. 1052
Línea de atención al ciudadano 01 8000 400380
Valledupar Cesar Colombia

Anexo 2. Encuesta aplicada al personal del Hospital Heli Moreno Blanco

CONSENTIMIENTO INFORMADOFecha: 03-12-19

Por medio del presente, yo: José Agustín Pincón Tortello
 identificado con C.C. 19395442 de Bogotá

DECLARO:

1. Tener conocimiento de la aplicación de unos cuestionarios por parte del equipo de estudiantes de Decimo semestre de Psicología de la Universidad Popular del Cesar.
2. He tenido claridad que hace parte de un proyecto investigativo con fines académicos.
3. Tengo conocimiento que el equipo de estudiantes realizaran un estudio sobre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Heli Moreno Blanco del municipio de Pailitas-Cesar.
4. En caso de ACEPTAR la aplicación de los instrumentos suministro mis datos de identificación. (nombres completos, firma y numero de cedula de ciudadanía).

José A. Pincón T.
 NOMBRE Y APELLIDOS

FIRMA

C.C.

José Agustín Pincón Tortello
19395442 Bogotá

NOMBRE DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO:

Mayra Alejandra Barrios Saldarriaga

Ingrid Tatiana Toro Quintero

CUESTIONARIO

Edad: 35 años
 Escolaridad/Profesionalidad: Vigilante, Bachiller Comercial
 Puesto Lavandería S. Generales Fecha: 3-12-19

Instrucciones:

A continuación encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicará con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

-
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés 4
 2. El que mi supervisor no me respete me estresa 1
 3. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa 4
 4. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés 3
 5. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa 1
 6. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa 1
 7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés 4
 8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés 3
 9. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés 3
 10. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa 6
 11. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés 4
 12. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés 2
 13. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés 1
 14. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa 1
 15. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés 3
 16. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés 3
 17. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés 3
 18. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés 2
 19. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa 1
 20. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés 1
 21. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa 1
 22. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa 1
 23. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés 3
 24. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa 1
 25. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa 1

	NUNCA	RARAS VECES	OCASIONAL MENTE	ALGUNAS VECES	FRECIENTE MENTE	GENERALM ENTE	SIEMPRE
1			X				
2	X						
3	X						
4				X			
5				X			
6							
7				X			X
8	X						
9		X					
10		X					
11	X						
12		X					
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

CONSENTIMIENTO INFORMADOFecha: 03-12-2019

Por medio del presente, yo: Jennifer Peralta Sosa
 identificado con C.C. 1124046702 de Maicao-La Guajira

DECLARO:

1. Tener conocimiento de la aplicación de unos cuestionarios por parte del equipo de estudiantes de Decimo semestre de Psicología de la Universidad Popular del Cesar.
2. He tenido claridad que hace parte de un proyecto investigativo con fines académicos.
3. Tengo conocimiento que el equipo de estudiantes realizaran un estudio sobre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Heli Moreno Blanco del municipio de Pailitas-Cesar.
4. En caso de ACEPTAR la aplicación de los instrumentos suministro mis datos de identificación. (nombres completos, firma y numero de cedula de ciudadanía).

Jennifer Peralta Sosa
 NOMBRE Y APELLIDOS

FIRMA

Jennifer Peralta-S.
 C.C. 1124046702.

NOMBRE DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO:

Mayra Alejandra Barrios Saldarriaga

Ingrid Tatiana Toro Quintero

CUESTIONARIO

Edad: _____

Escolaridad/Profesionalidad: _____

Puesto _____ Fecha: _____

Instrucciones:

A continuación encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicará con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

- 1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés
- 2. El que mi supervisor no me respete me estresa
- 3. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa
- 4. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés
- 5. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa
- 6. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa
- 7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés
- 8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés
- 9. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés
- 10. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa
- 11. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés
- 12. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés
- 13. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés
- 14. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa
- 15. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés
- 16. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés
- 17. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés
- 18. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés
- 19. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa
- 20. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés
- 21. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa
- 22. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa
- 23. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés
- 24. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa
- 25. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa

	NUNCA	RARAS VECES	OCASIONAL MENTE	ALGUNAS VECES	FRECIENTE MENTE	GENERALM ENTE	SIEMPRE
1	+						
2				x			
3	x						
4	x						
5							2
6				x			
7							2
8				2			
9				2			
10	x						
11	x						
12							2
13	2						
14				2			
15							2
16							2
17							x
18	2						2
19							2
20	2						
21							2
22							2
23							2
24							2
25							2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

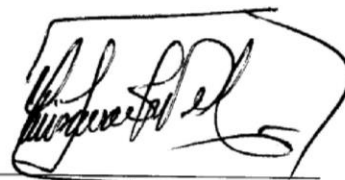
Fecha: 3-12-2019

Por medio del presente, yo: Luis Fernando Vélez Torres
 identificado con C.C. 12.721.164 de Valledupar-Cesar.

DECLARO:

1. Tener conocimiento de la aplicación de unos cuestionarios por parte del equipo de estudiantes de Decimo semestre de Psicología de la Universidad Popular del Cesar.
2. He tenido claridad que hace parte de un proyecto investigativo con fines académicos.
3. Tengo conocimiento que el equipo de estudiantes realizaran un estudio sobre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Heli Moreno Blanco del municipio de Pailitas-Cesar.
4. En caso de ACEPTAR la aplicación de los instrumentos suministro mis datos de identificación. (nombres completos, firma y numero de cedula de ciudadanía).

FIRMA



 NOMBRE Y APELLIDOS

 C.C. 12.721.164 v par.

NOMBRE DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO:

Mayra Alejandra Barrios Saldarriaga

Ingrid Tatiana Toro Quintero

CUESTIONARIOEdad: 49Escolaridad/Profesionalidad: AUX. INFORMACION EN SALUDPuesto: AUXILIAR INF. SALUDFecha: 07.07.2013**Instrucciones:**

A continuación encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicará con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés. 2
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

-
- 1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés
 - 2. El que mi supervisor no me respete me estresa
 - 3. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa
 - 4. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés
 - 5. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa 5
 - 6. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa
 - 7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés
 - 8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés
 - 9. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés
 - 10. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa
 - 11. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés
 - 12. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés
 - 13. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés
 - 14. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa
 - 15. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés
 - 16. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés
 - 17. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés 17
 - 18. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés
 - 19. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa
 - 20. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés
 - 21. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa
 - 22. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa
 - 23. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés
 - 24. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa
 - 25. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa 25

	NUNCA	RARAS VECES	OCASIONAL MENTE	ALGUNAS VECES	FRECIENTE MENTE	GENERALM ENTE	SIEMPRE
1	X						
2				X			
3	X						
4	X						
5							X
6				X			
7							X
8				X			
9				X			
10	X						
11	X						
12							X
13							X
14				X			X
15							X
16							X
17							X
18	X						
19						o	
20	X						
21							X
22							X
23							X
24							X
25							X

Evaluación de 360 Grados

Datos del evaluado:

Fecha:

3-12-2019

Edad: 32 años

Escolaridad/Profesión: Profesional / Psicóloga

Puesto: Coordinadora S.O.U

COMPETENCIAS A EVALUAR

Comunicación

	CALIFICACION				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1			X		
2				X	
3				X	
4			X		
5			X		
6				X	
Trabajo en equipo					
7			X		
8			X		
9				X	
10			X		
Resolución de problemas					
11			X		
12			X		
13			X		

Evaluación 14-150-0-000

Datos del evaluado:

Fecha: 03/12/19

Edad: 56
 Escolaridad/Profesión: Licenciado en Ciencias de Contabilidad
 Puesto: Cargo Auxiliar del mismo cargo con funciones de facturación

COMPETENCIAS A EVALUAR

Comunicación

		Calificación				
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	Comparte información de manera efectiva y asertiva.	0	2	10	13	14
2	Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás.					14
3	Presta atención en las conversaciones.					14
4	Se comunica de manera escrita con claridad.					14
5	Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.					14
6	Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.					14
Trabajo en equipo						
7	Se desempeña como un miembro activo del equipo.					14
8	Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.					14
9	Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.					14
10	Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.					14
Resolución de problemas						
11	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.					
12	Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.					
13	Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.					

Evaluación de 350 Grados

Datos del evaluado:

Edad: 25 años
 Escolaridad/Profesion: Profesional
 Puesto: Docencia

Fecha:

03-12-2015

COMPETENCIAS A EVALUAR

	CALIFICACION				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Comunicación					
1					✓
2					✓
3				✓	
4				✓	
5				✓	
6				✓	
Trabajo en equipo					
7					✓
8					✓
9					✓
10					✓
Resolución de problemas					
11					✓
12					✓
13					✓

