



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL  
CENTRO DE SALUD CONO SUR. JULIACA – PUNO, 2020.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. APAZA APAZA, DANIEL**

**LIMA - PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**Presidente**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Secretario**

---

**Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por su protección durante mi proceso de aprendizaje, y luego, por permitirme ser el mejor profesional. De la misma manera, a mis hijos, por ser mi fortaleza para continuar adelante. Muchísimas gracias.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Privada Telesup, especialmente, a la Facultad de Salud y Nutrición por haberme formado profesionalmente. De la misma manera, a mi asesor: Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada, Por su acompañamiento profesional, y haber tenido paciencia en el desarrollo de mi investigación.

Asimismo, agradezco a la Dra. Rosa Esther Chirinos Susano, por haberme brindado la oportunidad de compartir su conocimiento científico, y por su paciencia en todo el proceso de Investigación. Por otro lado, agradezco al director del Centro de Salud de Cono Sur de Juliaca – Puno, por haber facilitado el trabajo de Investigación en su Institución. Finalmente, a los trabajadores de la oficina de grados y títulos de la Universidad.

## RESUMEN

La presente investigación cuyo objetivo fue: determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur. Juliaca – Puno, 2020. El enfoque de la investigación fue cuantitativo; método hipotético-deductivo; el tipo la investigación fue básica; con variables de tipo cualitativo; nivel descriptivo-correlacional; con un diseño de investigación no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por todo el personal del Centro Salud del Cono Sur. La muestra fue de 97 trabajadores del personal del Centro de Salud Cono Sur. Juliaca. La técnica empleada para recolectar información ha sido la encuesta, y se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos para medir el estrés laboral y el desempeño laboral debidamente validados y confiables; la confiabilidad del instrumento fue: 0.832, que es muy alta. Los resultados mostraron la relación directa que hay entre el estrés y el desempeño laboral de acuerdo a la evidencia estadística, correspondiente a la prueba Rho de Spearman (0.333) prueba significativa con un (p valor=0.000<0.05), lo que concluye que hay una correlación positiva entre el estrés y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur. Juliaca Puno, 2020.

**Palabras clave:** estrés laboral, desempeño laboral, centro de salud, trabajadores.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between stress and work performance of the personnel of the Centro de Salud Cono Sur. Juliaca - Puno, 2020. The research approach is quantitative; hypothetical-deductive method; the type of research was basic; with qualitative variables; descriptive-correlational level; with a cross-sectional non-experimental research design. The population consisted of all the personnel of the Centro Salud del Cono Sur. The sample of 97 workers of the personnel of the Cono Sur Health Center. Juliaca. The technique used to collect information was a survey and two data collection instruments were used to measure work stress and work performance, duly validated and reliable; the reliability of the instrument was: 0.832, which is Very High. The results showed the direct relationship between stress and job performance according to statistical evidence, corresponding to Spearman's Rho test (0.333) significant test with a (p value=0.000<0.05), which concludes that there is a positive correlation between stress and job performance of the staff of the Cono Sur Health Center. Juliaca Puno, 2020.

**Key words:** Job stress, job performance, health center, workers.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>ASESOR DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>15</b>
1.1. Planteamiento de Problema .....	15
1.1.1. Panorama a nivel mundial .....	15
1.1.2. Panorama a nivel internacional .....	16
1.1.3. Panorama a nivel nacional .....	16
1.1.4. Panorama a nivel local .....	17
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Problema general .....	18
1.2.2. Problemas específicos .....	18
1.3. Justificación del estudio .....	18
1.3.1. Justificación metodológica. ....	18
1.3.2. Justificación práctica. ....	18
1.3.3. Justificación teórica. ....	19
1.3.4. Justificación social .....	19
1.4. Objetivos de la investigación .....	20
1.4.1. Objetivo general .....	20
1.4.2. Objetivos específicos .....	20
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	21

2.1.1.	Antecedentes nacionales .....	21
2.1.2.	Antecedentes Internacional.....	24
2.2.	Bases teóricas de las variables .....	28
2.2.1.	El estrés laboral.....	28
2.2.2.	Desempeño .....	40
2.3.	Definición de términos básicos .....	44
<b>III.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>48</b>
3.1.	Hipótesis de la investigación .....	48
3.1.1.	Hipótesis general.....	48
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	48
3.2.	Variables de estudio .....	48
3.2.1.	Definición conceptual .....	48
3.2.2.	Definición operacional .....	49
3.3.	Tipo y nivel de investigación.....	53
3.3.1.	Tipo de investigación.....	53
3.3.2.	Nivel de investigación.....	53
3.4.	Diseño de la investigación.....	54
3.5.	Población y muestra de estudio.....	54
3.5.1.	Población. ....	54
3.5.2.	Muestra. ....	55
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos. ....	56
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	57
3.7.	Métodos de análisis de datos. ....	64
3.8.	Aspectos éticos. ....	64
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>70</b>
4.1.	Estadística descriptiva.....	70
4.1.1.	Resultados variables: estrés laboral.....	70
4.1.2.	Resultados variable: desempeño laboral .....	76
4.2.	Contrastación de hipótesis .....	79
4.2.1.	Prueba de hipótesis general.....	79
4.2.2.	Prueba de hipótesis específica 1 .....	80
4.2.3.	Prueba de hipótesis específica 2.....	82

<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>84</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>87</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>88</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>90</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>94</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	95
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	96
Anexo 3: Instrumentos .....	97
Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	100
Anexo 5: Matriz de datos .....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la variable independiente: estrés laboral	51
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de la variable dependiente: desempeño laboral.....	52
Tabla 3.	Población del personal del Centro de Salud.....	55
Tabla 4.	Tabla cruzada Profesión * Sexo .....	56
Tabla 5.	Instrumento de recolección de datos.....	57
Tabla 6.	Juicio de expertos.....	61
Tabla 7.	Valores de Alfa de Cronbach.....	62
Tabla 8.	Estadísticas de fiabilidad con Alfa Cronbach.....	62
Tabla 9.	Estadísticas de fiabilidad con Alfa Cronbach- estrés laboral .....	62
Tabla 10.	Estadísticas de fiabilidad con Alfa Cronbach-desempeño laboral .....	63
Tabla 11.	Frecuencia. Variable Estrés Laboral.....	70
Tabla 12.	Frecuencia. Variable Estrés laboral – D1: Falta de Apoyo Organizacional	71
Tabla 13.	Frecuencia. Variable Estrés laboral – D2: Recarga Laboral.....	72
Tabla 14.	Frecuencia. Variable Estrés laboral – D3: Dificultad Interpersonal.....	73
Tabla 15.	Frecuencia. Variable Estrés laboral – D4: Fuerzas extrínsecas de insatisfacción.....	74
Tabla 16.	Frecuencia. Variable Estrés laboral – D5: Falta de justicia organizacional	75
Tabla 17.	Frecuencia. Variable Desempeño laboral.....	76
Tabla 18.	Frecuencia. Variable Desempeño laboral – Dimensión 1: Habilidades laborales.....	77
Tabla 19.	Desempeño laboral – Dimensión 2: Relaciones interpersonales .....	78
Tabla 20.	Prueba de correlación entre ansiedad y depresión .....	79
Tabla 21.	Prueba de nivel de dimensión: falta de apoyo organizacional .....	81
Tabla 22.	Prueba de nivel de dimensión: habilidades laborales.....	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfica de Frecuencia. Variable Estrés Laboral .....	70
Figura 2. Gráfico de Frecuencia. Variable Estrés laboral – D1: Falta de Apoyo Organizacional.....	71
Figura 3. Gráfico de Frecuencia. Variable Estrés laboral – D2: Recarga Laboral .....	72
Figura 4. Gráfico de Frecuencia. Variable Estrés laboral – D3: Dificultad Interpersonal .....	73
Figura 5. Gráfico de Frecuencia. Variable Estrés laboral – D4: Fuerzas extrínsecas de insatisfacción .....	74
Figura 6. Gráfico de Frecuencia. Variable Estrés laboral – D5: Falta de justicia organizacional .....	75
Figura 7. Gráfico de Frecuencia. Variable Desempeño laboral .....	76
Figura 8. Gráfico de Frecuencia. Variable Desempeño laboral – Dimensión 1: Habilidades laborales .....	77
Figura 9. Gráfico de Frecuencia. Variable Desempeño laboral – Dimensión 2: Relaciones interpersonales .....	78

## INTRODUCCIÓN

El estrés es una reacción física en el cual entran varios mecanismos de defensa, para actuar frente a una situación amenazante, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde viven y laboran las personas, al conocer la demanda dentro del trabajo cada vez cambia y las exigencias, se hacen más fuertes durante los últimos tiempos. Muchas ocasiones al momento de aumentar el estrés, este puede mejorar los niveles de salud del individuo, dentro del trabajo puede tener una mayor productividad, en la familia más atención y la vida cotidiana tienden a ser más efectivos, siempre y cuando, no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación de la persona. Se conoce que cuando existe aburrimiento y falta de motivación al realizar las tareas, pueden ser perjudiciales y se corre el riesgo de no realizarla de la manera correcta.

Otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral, es la manera de cómo los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad lo cual puede provocar estrés si no es cumplido eficazmente. Así, está referido a la forma en la que los empleados realizan eficientemente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. En este punto, cabe señalar la parte de desempeño laboral que tiene relación con la institución y en todo lo está abarca, cada día, se exige aún más a los colaboradores por el ambiente en donde vive. De tal manera evalúan el desempeño, para detectar la productividad del trabajador y de la empresa, para llevarla así a niveles de calidad, listos para competir en el mercado laboral donde se desenvuelvan.

Cuando la organización establece metas lo realiza con el fin de generar mayor productividad de parte de los colaboradores, para ello, es necesario implementar un plan estratégico, y con ello, un concepto de riesgos psicosociales el cual hace precisamente referencia a aquellos aspectos del diseño, la institución y la gestión del trabajo, al tomar en cuenta su contexto social y ambiental, que tienen el potencial de causar daño psicológico, social o físico al colaborador en la empresa;

por lo tanto, debe de darle un seguimiento específico al estrés de los trabajadores y al desempeño en el puesto de trabajo.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento de Problema**

#### **1.1.1. Panorama a nivel mundial**

Según la Organización Mundial de la Salud (2008), el estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales, ante ciertos aspectos extremadamente abrumantes o exigentes en el contenido, organización y ambiente de trabajo. Cuando las personas experimentan estrés laboral, a menudo se sienten tensas y angustiadas, y sienten que no pueden hacer frente a las situaciones. Debido a la globalización y a los cambios en la naturaleza del trabajo, las personas en los países en desarrollo tienen que lidiar con un aumento en el estrés laboral. En los países industrializados las personas están más familiarizadas, con lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo (p. ej. OMS, 2005; OMS, 2003), sin embargo, en los países en desarrollo, puede que este no sea el caso. Aunque en los países en desarrollo, han llevado a cabo investigaciones, particularmente en América Latina, no existen suficientes estudios a profundidad que analicen por completo, tanto las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro. Junto a las dificultades existentes para controlar otros riesgos laborales mejor conocidos, existe poca conciencia sobre el estrés laboral y pocos recursos para combatirlo.

El estrés, es la respuesta a múltiples factores reconocidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), entre ellos, incluye un trabajo monótono o desagradable, el volumen excesivo o escaso de trabajo, la falta de participación o control en la toma de decisiones, la promoción laboral ineficiente, los sistemas de evaluación tediosos, el no contar con un papel definido en el trabajo, el estar bajo una supervisión inadecuada o tener malas relaciones con los compañeros, entre otros muchos factores que se han descrito anteriormente<sup>1</sup>. Esto ha sido reconocido como un factor muy importante en el ámbito laboral, ya que se ha mostrado, que un trabajador estresado puede generar un aumento del ausentismo laboral, deterioro de la productividad, aumento de la rotación del personal, problemas en la empresa, aumento de las quejas de clientes, entre otros. La organización

Internacional del Trabajo (OIT) refiere que hasta el 60% de los días de trabajo perdidos son debidos al estrés. Siendo sobre todo estudiado en países desarrollados, como en el caso de Japón y Taiwán.

### **1.1.2. Panorama a nivel internacional**

En América Latina se ha estudiado poco esta realidad, un estudio realizado en Chile mostró que los trabajadores asalariados que son sometidos a factores estresantes laborales, tienen mayor probabilidad de padecer sintomatología mental, como la depresión. También se han encontrado algunos reportes en Perú y en Colombia, que muestran una de las consecuencias más comunes de estrés, el síndrome de burnout, que en muchos estudios han sido mostrados como una consecuencia del alto estrés laboral. De la misma forma, aquellos trabajadores que realizan actividades asistenciales en el ámbito de salud revelan un alto nivel de estrés debido a factores emocionales, así como, se encontró un nivel medio de estrés entre los enfermeros por las condiciones desfavorables del ámbito laboral. Siendo importante esto, ya que, este estrés generado puede repercutir en forma negativa en cuanto la producción laboral. Pero no se ha encontrado ningún reporte, que evalúe múltiples realidades de esta situación. Es por todo esto que, el objetivo principal del estudio ha sido determinar los factores socio-laborales asociados al estrés entre los trabajadores de Latinoamérica (Mejía, et al, (2019).

En ese contexto, en diferentes países que el estrés será uno de los problemas dentro de las instituciones públicas y privadas, transformando el estrés laboral el culpable del daño físico y psicológico del trabajador. En consecuencia, el factor humano en la Institución será admirado muy importante en la planificación. Asimismo, la persona en distintos ámbitos de su vida, se ve sometido a múltiples presiones que le genera estrés, siendo una de las fuentes más importantes relacionada con su trabajo.

### **1.1.3. Panorama a nivel nacional**

En el Perú, el estrés era relacionado a factores interpersonales y comúnmente a su ámbito laboral, donde acataban diversos cambios en sus instituciones, en lo concerniente al personal asistencial y a las exigencias que demanda su trabajo, estaban expuestos a un contacto directo con los pacientes

vulnerables con problemas severos y de riesgo, provocando agotamiento físico y emocional, disminución en su productividad afectando de esa manera su desempeño personal como profesional (Solís et al., 2017).

#### **1.1.4. Panorama a nivel local**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), señala al estrés laboral como una enfermedad peligrosa, para la economía de los países industrializados y en vías de desarrollo, luego disminuye la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores.

Por consiguiente, los profesionales de salud, por la naturaleza de su trabajo tuvieron que armonizar sus funciones. Es decir, realizar actividades asistenciales y administrativas, asimismo, enfrentan problemas de comunicación entre los integrantes como el personal médico y otros familiares. En ese sentido, todos estos acontecimientos suelen convertirse en factores estresantes que afecta el desempeño laboral del personal de salud. En consecuencia, los trabajos en hospitales son considerados como fuente estresante, por estar en contacto con pacientes que adolecen de dolor, llantos y muerte. Por tanto, la carga de trabajo del personal de salud, afecta su sistema nervioso, provocando el estrés, y luego, se desencadena el descontrol de las emociones.

De la misma manera, el desempeño laboral en los servicios críticos es un reto para los profesionales de salud del Cono Sur de Juliaca – Puno. Por ende, el personal de salud tomó el reto de modificar algunos resultados negativos de estudios realizados en nuestro departamento, y que sirvan de información a las autoridades, para que puedan plantear estrategias que fomenten y refuercen la salud mental de los profesionales de salud.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿Cómo se relaciona el estrés y desempeño laboral del personal de salud del Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1. ¿Qué factores determinan el **estrés laboral** del personal de salud del Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020?

PE 2. ¿Cómo es el **desempeño del personal** de salud del Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020?

## **1.3. Justificación del estudio**

### **1.3.1. Justificación metodológica.**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), Méndez (2011) y Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) ofrecen un concepto más amplio, indicando que un estudio se justifica metodológicamente, cuando se crea un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos, o se plantea una nueva metodología que incluya otras formas de experimentar una o más variables, o estudiar de forma más adecuada a determinada población.

En ese sentido, la institución pueda lograr alcanzar las metas propuestas y el máximo rendimiento del personal de salud. Por tanto, el estrés es considerado como un factor que incremento algunas enfermedades biológicas y emocionales. Que perjudica al personal del Centro de Salud Cono Sur. Por otro lado, en esta situación se debe evaluar de manera permanente, el desempeño de cada trabajador en las áreas donde se desarrollan sus funciones asignadas. Y luego se investiguen las causas que provoque el bajo rendimiento del personal de salud.

### **1.3.2. Justificación práctica.**

Bernal (2010) y Blanco y Villalpando (2012) ofrecen un concepto más amplio, mencionando que un estudio cuenta con la justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema, o al menos, propone estrategias que al

ponerse en práctica contribuirán a su solución, cabe recalcar, que Bernal (2010) afirma que los trabajos de investigación de pregrado son generalmente prácticos.

En ese contexto, cómo afecta el estrés laboral, según los factores que se presentan dentro del interno laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur, y de esta manera, observar el impacto que logra en el desempeño laboral que es muy importante para la institución. Esto ayudará a tomar medidas, a fin que, mejoren esta actitud. Por tanto, impulsarían algunos aspectos como; eficacia, eficiencia, innovación y adaptación.

### **1.3.3. Justificación teórica.**

Arias (2012), Baena (2017), Méndez (2011) y Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) detallan que la justificación teórica va ligada a la inquietud del investigador, por profundizar los enfoques teóricos que tratan el problema que se explica, a fin de avanzar en el conocimiento en una línea de investigación.

La investigación presentada, sintetiza la contribución teórica de los estudios más importantes de otros autores con respecto a nuestras variables, resultando un aporte al conocimiento y constituyéndose en precedente a futuras investigaciones. Su valor teórico se da al explicar la influencia de la variable independiente con respecto a la dependiente, llenando el vacío encontrado.

### **1.3.4. Justificación social.**

Arias (2012) y Hernández, Fernández y Baptista (2014) y Salinas y Cárdenas (2009) coinciden en que toda investigación debe tener cierta relevancia **social**, logrando ser trascendente para la sociedad y denotando alcance o proyección **social**.

Por consiguiente, el planteamiento realizado es de suma importante en el proceso de estudio y que pretende despertar la reflexión de la alta dirección de la empresa sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal del Centro de Salud Cono Sur, que tiene como actividad principal la atención a pacientes del Distrito de Juliaca – Puno. Por tanto, con el servicio que se le brinda debe ser adecuado, pero que en ciertas circunstancias, el usuario no se siente satisfecho por el servicio.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG. Establecer la relación entre el **estrés** y **desempeño laboral** del personal del Centro de salud Cono Sur de Juliaca – Puno. 2020.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1. Determinar los **factores** de que generan el **estrés** en el personal del Centro de salud del Cono Sur de Juliaca – Puno. 2020.

OE 2. Identificar la dimensión predominante en el **desempeño** del personal del Centro de salud del Cono Sur de Juliaca – Puno. 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

**Choquejahuá (2016).** En su tesis titulada: Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016, tuvo como objetivo general: determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno. La hipótesis general planteada fue: el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016. En cuanto a la metodología, tenemos que es una investigación correlacional, cuyo diseño es no experimental, de tipo transeccional. Se consideró como muestra a 67 trabajadores del área de mantenimiento. Para el procesamiento de datos se utilizó el estadístico SPSS, los resultados de la investigación nos indican que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores del área de mantenimiento, según el coeficiente de la correlación de Pearson ( $r = 0,500^{***} = 50\%$ ) correlación moderada en el nivel de 0.01. La situación familiar se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, el mismo que indica un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,451^{**} = 45,1\%$  y correlación moderada en el nivel de 0.01. La situación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral, el mismo que se indica con el coeficiente correlacional de Pearson  $r = 0,488^{**} = 48\%$  y es correlación moderada en el nivel de 0,01. **Aporte:** de la investigación presentada se toma los puntos de vista más relevantes acerca de cómo el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento, del cual tratará de sacar provecho en gran medida las metas a alcanzar en el proyecto de investigación realizada.

**Campos, Capurro y Ruiz (2018).** La investigación se realizó para identificar las experiencias de estrés laboral del personal de enfermería. Es de naturaleza cualitativa, que utilizó el estudio de caso, su objeto fue: experiencias de estrés laboral en el personal de enfermería. Se realizó con el objetivo de describir, analizar

y comprender las experiencias de estrés laboral en el personal de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital nivel II-1 Ministerio de Salud Chota – 2016. La población estuvo constituida por el profesional y técnico de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital II-1 José Hernán Soto Cadenillas Chota, obteniendo la muestra (8) por saturación y redundancia, considerando en todo momento los principios éticos de beneficencia, respeto a la dignidad humana y justicia; y los criterios de científicidad, confidencialidad, confiabilidad, credibilidad, conformabilidad, autenticidad y auditabilidad. La recolección de datos se realizó a través de entrevistas abiertas a profundidad, las cuales fueron transcritas para su posterior análisis y síntesis temática, lográndose estructurar dos categorías: “consecuencias del estrés laboral” y “dificultades laborales generadoras de estrés” que permitieron establecer subcategorías por lo cual se afirma que el personal de enfermería está presentando signos y síntomas sicosomáticos y también está afectando las relaciones y desempeño en el hogar y en el trabajo. De igual manera está viviendo obstáculos administrativos, insuficiente número de equipo quirúrgico y así como falta de materiales. **Aporte:** de la investigación presentada se toma los puntos de vista más relevantes, en ese contexto, se realizó estudio sobre estrés laboral del personal de enfermería en Centro Quirúrgico del Hospital II, se ha apreciado que en este lugar trabajan varios profesionales. Asimismo, las técnicas de enfermería estaban más contacto con los pacientes, para escucharle sus dolencias y luego ayudarlos de acuerdo a sus necesidades de los pacientes; del cual tratara de sacar provecho en gran medida las metas a alcanzar en el proyecto de investigación realizada.

**Morales (2018).** La presente tesis: *Nivel de estrés y su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de uci adulto del Hospital de Emergencias Villa El Salvador – 2018* corresponde a un estudio de tipo descriptivo correlacional porque determina las relaciones que existen entre las variables Estrés de enfermería y el Desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de Uci Adulto. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras asistenciales del servicio de uci adulto del Hospital de Emergencias Villa el Salvador. Con relación al nivel de estrés el 54 % de enfermeras evidencian un nivel medio de estrés, mientras el 31% y 15 % restantes tienen un nivel de estrés alto y bajo respectivamente. Con relación al desempeño laboral el 62 % de

enfermeras que laboran en el servicio de uci adulto cuentan con un desempeño profesional medio, mientras el 23 % y 15 % restantes tienen un nivel de desempeño bajo y alto respectivamente. Se aplicó el chi cuadrado para contrastar la hipótesis, siendo el  $p\text{-valor}=0,000=0.00\%$ , se rechazó la  $H_0$ . Por lo que se concluye que el estrés del personal de enfermería del servicio de Uci Adulto se encuentra vinculado significativamente con su desempeño profesional durante el año 2018 a un nivel de significancia del 5 %. **Aporte:** de la investigación presentada se toma los puntos de vista más relevantes, y se puede colegir que, las enfermeras se estresan frecuentemente al estar más contacto con pacientes de adulto mayor. Por tanto, este tipo de pacientes requieren más cuidado y atención para su evolución y tratamiento; en ese contexto, el estrés laboral es alto y bajo respectivamente, del cual tratara de sacar provecho en gran medida las metas a alcanzar en el proyecto de investigación realizada.

**Puma (2017).** La presente investigación titulada. *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación fue básica con enfoque cuantitativo, de carácter correlacional y alcance transversal. La población fueron todos los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados, el de estrés por ser un estándar, y el de desempeño laboral, están validados por los funcionarios del centro laboral. Los resultados mostraron la relación inversa que hay entre el estrés y el desempeño laboral de acuerdo a la evidencia estadística, correspondiente a la prueba Rho de Spearman (-0.383) prueba significativa con un ( $p\text{-valor}=0.000<0.05$ ), lo que concluye que los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, a mayor estrés tienen menor desempeño. **Aporte:** de la investigación presentada se toma los puntos de vista más relevantes, como el estrés a que están sometidos los trabajadores de este centro de salud, y como a mayor estrés, tienen un menor desempeño; del cual tratara de sacar provecho en gran medida las metas a alcanzar en el proyecto de investigación realizada.

**Rosas (2015).** El objetivo general del estudio fue establecer la relación entre *El nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital de Camaná, 2015*. Fue un estudio de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, diseño correlacional y de corte transversal, que tuvo como muestra a 24 enfermeras. Se puede concluir que: existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral. Para ello se analizaron los resultados obteniendo que el 67% (16) enfermeras presentan un nivel de estrés medio cuando existe una regular relación con el paciente; porque a veces sus actividades laborales son rutinarias, así como insatisfactorias. Respecto a la presencia de estrés entre los profesionales de enfermería se encontró que existe estrés en el 67% (16) enfermeras y que el 33% (8) manifiesta que no siente estrés. De las enfermeras que sí tienen estrés el 42% (10) indica como causas: la incomodidad por agentes negativos como los ruidos, los olores y la exposición a químicos; el 25% (6) manifestó que son los problema psicológico como el agotamiento emocional y en el 33% (8) no existe estrés. El 67% (16) enfermeras tiene regular relación con los pacientes y no están aburridas con lo que hacen porque es parte de su trabajo, el 33% (8) refiere nunca haber tenido problemas, pero si consideran que a veces es rutinario su trabajo. Asimismo, el 62% (15) refiere satisfacción laboral y un 38% (9) no estarlo. **Aporte:** de la investigación presentada se toma los puntos de vista más relevantes, de cómo el estrés está en función a la empatía del paciente; del cual tratara de sacar provecho en gran medida las metas a alcanzar en el proyecto de investigación realizada.

### **2.1.2. Antecedentes Internacional.**

**Robalino (2018).** En su tesis titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del Cantón Daule de la Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. En su investigación trata acerca del estudio del estrés laboral de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del Cantón Daule y su relación con los niveles de desempeño laboral que presentan los mismos. Este tema se ha desarrollado por primera vez, lo que le otorga relevancia y un importante alcance para los interesados: operadoras de transporte del cantón Daule y Universidad. A lo largo de la presente investigación se encuentran las más importantes definiciones del tema abarcado, así como su transcendencia alrededor del mundo, a nivel

empresarial y social. De igual forma, se desprende información necesaria del grupo objetivo analizado, de donde se enfatiza que el índice de ausentismo se eleva por causas aparentes de enfermedades gastrointestinales y respiratorias, mayormente. El modelo de investigación mixta utilizado, permitió indagar en los enfoques cuantitativo (utilizando el modelo teórico de Karasek-Johnson mediante encuestas sobre una muestra de 300 conductores) y cualitativo (investigación exploratoria del grupo objetivo), otorgando un mejor espectro de la situación estudiada lo que conlleva a la afirmación de la hipótesis planteada: el estrés laboral en los conductores, sí tiene relación con el desempeño laboral, pues el criterio que más les preocupa es su estabilidad laboral. A su vez, se desarrolla una propuesta de mejora con cinco ejes de acción que proporcionan una nueva manera de administración del personal, que puede ayudar a la situación laboral de los conductores de las operadoras repercutiendo sistemáticamente en su salud física y mental, además otorga beneficios para todos los implicados. **Aporte:** de la investigación presentada se toma los puntos de vista más relevantes, de que el modelo de investigación mixta utilizado, permitió indagar en los enfoques cuantitativo (utilizando el modelo teórico de Karasek-Johnson mediante encuestas sobre una muestra de 300 conductores) y cualitativo (investigación exploratoria del grupo objetivo), otorgando un mejor espectro de la situación estudiada; del cual tratará de sacar provecho en gran medida las metas a alcanzar en el proyecto de investigación realizada.

**Álvarez (2017).** En su tesis titulada “estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el personal de enfermería del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, Santo Domingo De Los Tsáchilas” de la Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes” su tesis tuvo como objetivo implementar estrategias que permitan disminuir el estrés laboral en el personal de enfermería, cuya metodología fue descriptiva con un enfoque cualitativo, aplicando una encuesta a 130 personas que laboran en los diferentes servicios de este establecimiento sanitario, en donde se pudo determinar que el personal manifiesta tener dificultad para conciliar el sueño, sensación de cansancio extremo o agotamiento, disminución del apetito o molestias gastrointestinales, situaciones relacionadas con el estrés laboral, aspectos relacionados como la autonomía en el trabajo, problemas con los compañeros, reconocimiento y promoción laboral,

estabilidad laboral, el horario, etc., influyen para el apareamiento del estrés laboral, por lo tanto se plantea una propuesta de estrategias de afrontamiento que permitan un adecuado desenvolvimiento en su trabajo. Palabras claves: estrés laboral, estrategias. **Aporte:** de la investigación presentada se toma los puntos de vista más relevantes, del estrés laboral e implementar estrategias que permitan disminuir el estrés laboral en el personal de enfermería, cuya metodología fue descriptiva con un enfoque cualitativo; del cual tratará de sacar provecho en gran medida las metas a alcanzar en el proyecto de investigación realizada.

**Rodríguez, López (2017)**, en su tesis titulada “Incidencia del estrés en el desempeño laboral de los médicos de las áreas de Centro Quirúrgico y Centro Obstétrico del Hospital Gineco-Obstétrico Isidro Ayora” de la Universidad Nacional del Ecuador, en su investigación habla de: la psicología industrial enfocada en el estudio del estrés; específicamente sobre el diagnóstico situacional de las organizaciones. Esta investigación se basa en determinar si existe una correlación directa entre el estrés y el desempeño laboral. La investigación es motivada por los problemas que se presentan en el rendimiento de los servidores. En dos capítulos del trabajo, se identifica cada uno de estos aspectos y los factores inherentes. Se trata de una investigación correlacional, no experimental, en la que se hizo uso de los métodos deductivo, inductivo y estadístico. El estudio se realizó en una población de 34 médicos. Se han usado el Cuestionario Maslach para la identificación de los factores que provocan el estrés (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). Mientras que para determinar los factores del desempeño laboral, se hizo uso del Formulario Eval 01 (modificado), (indicadores de gestión del puesto, conocimientos, competencias técnicas del puesto, competencias universales, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo). Los resultados obtenidos del estudio realizado, evidencian altos niveles de correlación entre el estrés y el desempeño laboral, lo que corrobora la hipótesis realizada en este estudio. **Aporte:** de la investigación presentada se toma los puntos de vista más relevantes, de las incidencias del estrés y desempeño laboral en un centro de salud; del cual tratará de sacar provecho en gran medida las metas a alcanzar en el proyecto de investigación realizada.

**Agurto, Cumbicus (2017)** en su tesis titulada “Manifestaciones del estrés en el personal de enfermería que labora en el Hospital Moreno Vásquez. Gualaceo, de la Universidad De Cuenca de Ecuador, en el transcurso de los años el personal de enfermería vive en un mundo en el que se ha ido desempeñando en los diferentes ámbitos tanto sociales, laborales y familiares. Gracias a estos múltiples factores apareció de una forma silenciosa el estrés, convirtiéndose este en una “epidemia mundial”, por la cual se ha identificado como susceptible a la enfermera/o de sufrir de altos niveles de estrés. Objetivo: la presente investigación tuvo como objetivo determinar las manifestaciones del estrés en el personal de enfermería que labora, Hospital Moreno Vásquez. Gualaceo, 2016. Metodología. La presente investigación se realizó, entre octubre 2016 a marzo 2017, es de tipo cuantitativo y descriptivo; el universo es de 35 personas del personal de enfermería que laboran en el Hospital Moreno Vásquez. Utilizamos formularios validados por las autoras de la investigación, los datos fueron tabulados en los programas microsoft excel e IBM SPSS Statistics 23 y representados en tablas con frecuencias y porcentajes. Resultados: en esta investigación se ha concluido que el 91% corresponde a mujeres y el 9% a hombres, los niveles de estrés en el personal de enfermería señalan que el 43% del personal presenta estrés moderado y el 11% estrés severo. **Aporte:** de la investigación presentada se toma los puntos de vista más relevantes, del estrés laboral en un centro de salud; del cual tratará de sacar provecho en gran medida las metas a alcanzar en el proyecto de investigación realizada.

**Figuera, Villar (2011)** en su tesis titulada “Estrés que presentan los profesionales de enfermería en su rol de instrumentistas que laboran en el área quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas” de la Universidad Central de Venezuela, dicho estudio se realizó con el objetivo de determinar el nivel de estrés que presentan los profesionales de enfermería en su rol de instrumentistas que laboran en el área quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas, durante el segundo semestre del año 2010. El mismo se realizó bajo la modalidad investigativa de tipo descriptivo, en función de determinar los factores físicos y cognitivos que causan estrés en el desarrollo laboral de los profesionales de enfermería en su rol de instrumentista. El diseño de investigación fue de campo porque la información se obtuvo directamente de los profesionales de enfermería en su rol de instrumentista que laboran en el área quirúrgica del Hospital Universitario de

Caracas, para el cual se sometió a análisis la muestra de la población conformada por 32 profesionales de enfermería que laboran en esta unidad. Como medio evaluador se utilizó la técnica de encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario estructurado con (23) preguntas de respuestas politómicas (siempre, casi siempre, nunca, casi nunca), el cual se sometió a validación mediante la técnica de juicio de expertos. El análisis de resultados se presentó en cuadros y se concluyó que existen factores estresantes en la unidad quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas, entre estos, los factores físicos relacionados a dolor de cabeza, dolor lumbar, trastornos del sueño y los cambios de humor fueron los índices más elevados en ese indicador, mientras que en los factores cognitivos referidos a agentes como irritabilidad, la ansiedad, la rutina diaria y el agotamiento psicomotor se presentaron con mayor incidencia. Al conocer estos resultados se generan una serie de recomendaciones que indican la necesidad de tratar, detectar y corregir esos factores estresores que afectan, tanto la salud de los profesionales de enfermería, así como el buen desempeño en las actividades de atención al paciente, dentro de la unidad quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas. **Aporte:** de la investigación presentada se toma los puntos de vista más relevantes, del estrés profesional, determinar el nivel de estrés que presentan los profesionales de enfermería; del cual tratara de sacar provecho en gran medida las metas a alcanzar en el proyecto de investigación realizada.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. El estrés laboral.**

Según Robbins y Timothy (2013) en este aspecto, existen dos categorías causantes de estrés, ambientales y organizacionales. Como los factores ambientales, se conoce este lugar donde se desenvuelven los trabajadores es fundamental para la estructura de la organización, tendrá así una gran influencia en el estrés. En el momento de haber cambios económicos, esto puede crear una inestabilidad en el trabajador. Esto afecta significativamente el acoplamiento laboral y será como una amenaza preocupante para el trabajador. En ese sentido, la economía y estabilidad laboral se verá afectada, y luego causa estrés más adelante no sabe qué pasará con él en la empresa. Asimismo, los cambios políticos también son factores ambientales. Por tanto, existen leyes que ampara a los trabajadores.

Finalmente, se señalan las innovaciones tecnológicas, mayor aun si se tiene ya un buen tiempo con un mismo sistema y se siente la amenaza si se desconocen nuevas estrategias.

En este aspecto, es de suma importante las dos categorías ambientales y organización. Relacionado con el ambiente. Es decir, el lugar de trabajo debe ser adecuado para el trabajador. Por ejemplo, existen ambientes donde el techo está mal construidos, porque, en épocas de lluvia empieza a gotear dentro del lugar trabajo, afectando al personal de turno y también a los equipos. Este elemento es muy importante, para realizar las actividades cotidianas y para ver los resultados finales. Por otro lado, también es muy importante la organización en las Instituciones, es decir, de manera organizada se trabaja mejor en los ambientes que están distribuidos de acuerdo con las normas de bioseguridad.

Catalán (2010). En su revista "Reflexiones", el estrés es definido como demandas ambientales que recibe el individuo a las cuales debe dar una respuesta adecuada, y poner en marcha sus recursos de afrontamiento. Asimismo, afrontamiento que se poseen, se van desarrollando una serie de reacciones adaptativas, que implican activaciones fisiológicas, esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas, como ansiedad, entre otras. Por otro lado, para Morán y La Cruz (2016). El estrés es especialmente grave y visible por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio.

En este contexto, el estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Se podría prevenir de cualquier pensamiento que lo haga sentir frustrado, furioso y nervioso. Asimismo, el estrés podría ser de corto plazo que desaparece de manera rápidamente. Puede sentirlo cuando existe conflicto con su pareja, por tanto, esto ayuda a controlar las situaciones peligrosas. Por otro lado, podrían tener estrés a largo plazo, es decir, el estrés puede durar semana, meses es estrés crónico. Si tiene problemas de dinero, matrimonio infeliz o problemas en el trabajo. En ese contexto, los individuos no encuentran manera de controlar el estrés, este podría causar problemas de salud.

Para la OIT (2016) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una institución. La percepción de falta de control sobre la situación y el sentimiento de sobreesfuerzo que originan desgaste por exceso de activación, manifestándose de diferentes formas (físicas, emocionales y conductuales).

Conde (2009), define el estrés como una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. Según la autora, el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las respuestas a estímulos no sean adaptativas o patológicas.

Por consiguiente, ante una situación de alarma, el sujeto tiene que responder inmediato, se activan una serie de sistemas del organismo, que produce, entre otras cosas, incrementos de adrenalina en la sangre, presenta sudoración, aumento de la frecuencia cardíaca, etc. Todo esto provoca de una forma rápida y eficaz, pero el estrés no siempre actúa de una forma adaptativa, cuando estas medidas se mantienen elevadas y se prolongan por más tiempo sus reacciones, entonces, es cuando se pueden provocar enfermedades psicosomáticas.

#### ***2.2.1.1. Situaciones de estrés según su duración***

En ese contexto, al realizar coordinación con lo mencionado por Selye en 1956, años más tarde, Trujillo y cols (2007) dividen en tres fases las situaciones de estrés según su duración:

- La situación corta. Provocada por estresores “suaves”, de una duración de unos segundos a pocas horas, continua con la exposición habrá peligro para la salud.
- Situación moderada. Producida por situaciones más intensas (problemas familiares, sobrecarga de trabajo), presentan una duración que puede ir desde varias horas hasta días, precipita trastornos y síntomas si hay predisposiciones físicas o psicológicas (tipo de personalidad, por ejemplo)
- Situación alta o severa. Desencadenada por estresores crónicos (dificultades económicas, situaciones no modificables, reacción prolongada ante una pérdida de un ser querido, enfermedad permanente, el trabajo), con una duración de meses y años. Puede llevar probablemente a una enfermedad física o psicológica.

#### **2.2.1.2. Estrés laboral**

Por consiguiente, el estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. Se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (Comisión Europea, 2000).

#### **2.2.1.3. Causas del estrés laboral**

Igualmente, la mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones, puedan tener inadecuado trabajo. Asimismo, la mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden que el trabajador no reciba suficiente apoyo.

Por otro parte, la mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma como se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Por tanto, los factores pueden ser perjudiciales, se conoce como peligros relacionados con el estrés.

De la misma manera, la literatura sobre el estrés se acepta la exigencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, además, están numeradas en el cuadro. No debemos olvidar de algunos peligros que son universales, o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

**1) Características del trabajo:**

a) Características del puesto.

- Tareas monótonas, aburridas y tribales.
- Falta de variedad.
- Tareas desagradables.
- Tareas que producen aversión.

b) Volumen y ritmo del trabajo.

- Exceso o escasez de trabajo.
- Trabajos con plazos muy estrictos.

c) Horarios de trabajo

- Horarios de trabajo estricto e inflexible.
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario norma.
- Horarios de trabajo imprevisibles.
- Sistema de turnos mal concebidos.

d) Participación y control.

- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

**2) Contexto laboral**

a) Perspectivas profesionales, estatus y salario.

- Inseguridad laboral.
- Falta de perspectivas de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad poco valorada socialmente.

- Remuneración por trabajo o destajo.
  - Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.
  - Exceso o carencia de capacidades para el puesto.
- b) Papel en la entidad
- Papel indefinido.
  - Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
  - Tener a cargo a otras personas.
  - Atender constantemente a otra persona y ocuparse de sus problemas.
- c) Relaciones interpersonales.
- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
  - Malas relaciones con los compañeros.
  - Trabajo aislado y solitario.
  - Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.
- d) Cultura institucional.
- Mala comunicación.
  - Liderazgo inadecuado.
  - Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.
  - Relación entre la vida familiar y la vida laboral.
  - Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
  - Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

#### ***2.2.1.4. Consecuencias del estrés laboral***

##### **1) Consecuencias para el trabajador.**

Por consiguiente, el trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta, entre ellas se mencionan, hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

## **2) Consecuencias psíquicas.**

Por lo tanto, el estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad. Asimismo, la autoestima y el desarrollo personal (INSHT, 2001b). Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos. En tal sentido, el mantenimiento de este efecto puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés, lo más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos efectivos, trastornos de alimentación y trastornos de la personalidad. En ese contexto, todas estas consecuencias deterioran la cálida de las relaciones interpersonales, tanto familiares como relaciones (Insht, 2001b).

## **3) Consecuencias para la organización.**

De tal manera, las consecuencias de estrés laboral no solo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y el desempeño laboral. Pueden inducir a la enfermedad, al ausentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas. Igualmente, las considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente, el enorme costo humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral. Por consiguiente, entre las consecuencias que tiene el estrés para la dinámica de la organización está la calidad del resultado, por tanto, la falta de concentración, los dolores físicos, atentarán contra el resultado final produciendo fallas que provocaran errores en la tarea. Por consiguiente, el aspecto importante lo constituye el agotamiento extremo en el trabajo viéndose como el resultado final del estrés no encausado. La persona que se consume en el trabajo agotando sus reservas de energía, tiene pocas defensas contra la enfermedad, Para lo cual, el agotamiento provocado por el

trabajo suele sobrevenir a las personas que se han convertido en “adictos al trabajo”, al trabajar hasta ochenta horas semanales. Además, está comprobado que el cumplir largas horas de trabajo reduce el incremento correspondiente de la producción.

#### **2.2.1.5. Factores del estrés laboral**

##### **1) Falta de apoyo organizacional.**

En consecuencia, distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. Igualmente, la exigencia de tareas en tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Dependiendo del empleo. El trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continua.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Apoyo ineficaz de los superiores o de la empresa.

Es este aspecto, los líderes están plenamente comprometidos en invertir en aquellos que conducen dicha empresa. Asimismo, ellos apoyan a su equipo, construyen su equipo, un supervisor que no invierte totalmente en su equipo de trabajadores.

- Escasa autoridad para tomar decisiones.

En este caso, es necesario que la autoridad alcance suficientes actividades. Igualmente, realizar consultas con el director de la empresa. Las políticas y los procedimientos de la organización suelen tener un límite.

- Escasa disposición de integrar equipos de trabajo.

En ese contexto, para trabajar de forma individual depende del carácter y la personalidad de cada uno, es decir, se trata de personas que prefieren evitar el estrés. Por tanto, el nivel de presión y estrés generado por el trabajador. Además, se identifican los propósitos creados por el grupo.

## **2) Medición del estrés**

En este aspecto, las mediciones de los índices de estrés, han mejorado de manera significativa desde los primeros experimentos. Asimismo, las mediciones de los índices confiables del personal de salud han sido debidamente comprobadas. Estas técnicas de medición del estrés, incluyen diversas en cuentas y escalas, tales como el Test de (escala de alfa de Cronbach) que proporciona un examen y la medición del estrés, a continuación, detallo en cuatro niveles.

- **Nivel I. Estrés severo.**

El personal de salud se encuentra con múltiples problemas a nivel laboral, en su entorno familia y en su salud. En este sentido, podría producirse cuando el personal de salud no conoce cómo seguir enfrentando ese ante tales problemas que le provocan un estrés considerable. Por tanto, sus efectos negativos más importantes son la depresión, percepción de falla de control, y luego presenta síntomas de tipo cefalea. Finalmente, este nivel de estrés, implica la Génesis de trastornos psicósomáticos produciendo daños orgánicos. En relación a su rendimiento laboral será muy bajo. Puntaje. Oscila entre 33 a 48 puntos.

- **Nivel II. Estrés marcado.**

En este contexto, presenta cuando el personal de salud está estresado permanentemente se enfrenta con un día difícil en su trabajo y en su hogar. Asimismo, los signos y síntomas que podría presentar irritabilidad, tensión muscular, insomnio, mal humor, dificultad para concentrarse, cambios en el apetito entre otros, de la misma manera, con relación al rendimiento laboral, podría ser bueno debido al esfuerzo del personal de salud. Por otro lado, se aprecia una ligera caída a causa del estrés, podría ocasionar daño en su salud y disminuye su rendimiento laboral. Puntaje. 29 a 32.

- **Nivel III, Estrés moderado.**

En este sentido, se considera este nivel de estrés, el medianamente impactante. Al respecto de la productividad y tensión personal. En este caso el individuo se encuentra dentro de este nivel de estrés, trata de realizar mejor su

trabajo. Es decir, el estrés que presenta no es permanente, asimismo, es compensado por periodo de tranquilidad. Su puntaje 25 a 28.

- **Nivel IV. Estrés leve.**

En este contexto, la ubicación del personal de salud en este nivel de estrés, es debido a la naturaleza de tranquilidad y sin mayores cambios en su vida, acompañado de un ambiente laboral por lo común monótono. De la misma manera, predisponiéndolo al personal de salud a carecer de aspiraciones y luego refugio asegurarse en su lugar de trabajo. Sin embargo, encuentran satisfacción y posibilidad en su rendimiento sea mínimo. Puntaje 16 a 24.

### **3) Demanda o recarga laboral.**

Por consiguiente, la demanda o recarga de trabajo, naturalmente están estresados a los trabajadores. Asimismo, puede tratarse de trabajo excesivo. La carga cuantitativa es equitativa al estrés cotidiano que las personas se quejan. Por otro lado, la sobrecarga cualitativa es más subjetiva de evaluar de acuerdo al reglamento de la Institución.

Por tanto, esta sobrecarga está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea. Por ende, las exigencias de parte de la empresa, y luego usando la tecnología para realizar las actividades asignadas de acuerdo a la cantidad de los usuarios que acude a la empresa. Muchos investigadores enfocan las responsabilidades del estrés laboral. Por otro lado, la competitividad excesiva y la inseguridad En el puesto de trabajo, asimismo, la dificultad de conciliar entre la vida familiar y laboral es un ejemplo actual de estrés laboral. El aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas son más estresantes.

Los factores influyentes a esta dimensión son.

- Escaso número de trabajadores.
- No saber que situaciones deberá enfrentar cada día.
- Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado.

#### **4) Dificultad interpersonal.**

De tal manera, el ámbito genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o exigencias de rol. Asimismo, están relacionadas con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como conflictos de roles.

En ese sentido, el conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo, por ejemplo, de las tareas que lo componen, y de cómo lo perciben los demás o también cuando no corresponden a las expectativas generados en el candidato con la realidad del ejemplo. Este tipo de conflicto suele afectar a los escalones inferiores de la organización, aunque puede darse también en profesionales calificados.

De la tal manera, es importante la comunicación entre la institución y los trabajadores y un buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades del desarrollo de la carrera profesional. Asimismo, la responsabilidad excesiva genera reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. Por otro lado, la falta de responsabilidad, control propio sobre los procesos y la falta de autonomía y de participación en el tomo de decisiones sobre los factores de estrés.

Los factores influyentes a esta dimensión son.

- Conflictos interpersonales.

En ese sentido, el resultado de una diferencia incompatible, resultado de alguna forma de interferencia y obstrucción.

- Demasiada competitividad.

Por consiguiente, es ventaja primordial para poder escalar posiciones en el campo que se desenvuelve.

- Las relaciones problemáticas con gente fuera de su sector.

Entonces, fomentar buenas relaciones requiere trabajo y respeto recíproco. Igualmente, las relaciones interpersonales son por naturaleza profundas y complejas. En ese sentido, existen conflictos entre áreas dentro del trabajo se

busca la estabilidad entre colegas, es por eso, importante tomar en cuenta los valores más relevantes para poder favorecer las relaciones interpersonales.

## **5) Fuentes extrínsecas de insatisfacción.**

Por consiguiente, es necesario los trabajadores tengan una buena satisfacción laboral y luego se sientan motivados. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellos destacan los conflictos personales con factores de estrés. En ese sentido, el factor social es más importante, es la falta de comunicación y el apoyo del supervisor. Por tanto, se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas, es decir, la falta de aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva un estresor importante que afecta las habilidades sociales y el desarrollo profesional y deben incluirse los planes de formación de las empresas. Las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas.

Los factores influyentes a esta dimensión son.

- Inestabilidad laboral.

Por consiguiente, la inestabilidad laboral es el único motivo para no invertir en la formación de los trabajadores. Por otro lado, inestabilidad impacta negativamente en el trabajador provocando la tensión psicológica en el trabajador. Asimismo, esta transformación en el mercado de trabajo fue dejando atrás nociones como identidad laboral, seguridad laboral, empleo estable y pleno empleo. (Leibovich de Figueroa y col, 2006)

- Escaso confort físico en el lugar de trabajo.

Los trabajadores están expuestos a los ambientes fríos o el calor que puede afectar la salud de las personas, igualmente, los ambientes cerrados y con escasa ventilación. Ambos factores podrían afectar el normal desarrollo de sus actividades.

- Incompatibilidad de tareas.

En ese contexto, las disposiciones tienen por objeto garantizar la dedicación efectiva del personal del trabajador a las tareas encomendadas. Asimismo, desarrollar las actividades asignadas de acuerdo con el manual del proceso.

## **6) Falta de justicia organizacional.**

En este aspecto, en algún momento de nuestras vidas, hemos presenciado el acto de injusticia en nuestro entorno laboral. Por ejemplo, en ciertas ocasiones no hemos recibido la compensación adecuada, no hemos sido tratados con dignidad y respeto de parte de los supervisores. Asimismo, son factores subjetivos que afecta en el estrés laboral.

Los factores influyentes a esta dimensión son.

- En consecuencia, la empresa presta atención a ciertos factores que influyen en el comportamiento de las personas y luego puedan ser medidos. Dichas causas pueden originarse de acuerdo a las variables.
- Igualmente, la sensación de realizar trabajo y luego no ser recompensa.
- Además, podría ocultar las propias emociones y sentimientos.

### **2.2.2. Desempeño**

Campbell (1970), el desempeño será una conducta laboral que implica la consecución de las metas de la Institución. Asimismo, también se ha considerado como la acción que lleva a la consecución de los resultados. En consecuencia, es un conjunto de conductas que implica algún tipo de beneficio para la Institución. En la definición de desempeño, se podrían incluir tanto las tareas que están definidas en el puesto como las tareas emergentes y las conductas de ciudadanía organizacional, así como las conductas contra productivas (Ramos, Gracia, y Peiro, 1996).

Por otro lado, el desempeño laboral, según Mora (2007), establece que el desempeño será aquellas acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para los objetivos de la institución, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada persona y su nivel de contribución a la empresa. Adema, agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

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

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

En ese contexto, un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o exceso o esperado.

### ***2.2.2.2. Elementos de un sistema de evaluación del desempeño.***

En ese sentido, el enfoque que se elija, tiene que identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los trabajadores y el departamento de personal. Tal y como indica Chiavenato (2002), por norma general el departamento de recursos humanos diseña evaluaciones del desempeño para los empleados de todos los departamentos, esta centralización, obedece a la necesidad de uniformar el procedimiento, y esto facilita la comparación de los resultados entre grupos similares del trabajador.

### ***2.2.2.3. Factores del desempeño laboral.***

Para Santos Sánchez (2008), el factor por excelencia para lograr un buen desempeño laboral se basa en la competitividad. El autor define a las competencias laborales como el conjunto de unión de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en la capacidad demostrada, asociado a un desempeño superior del trabajador y de la entidad, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad.

En ese contexto, Ortiz Torres (2003), define que las competencias profesionales son aquellas cualidades de la personalidad que permiten la autorregulación de la conducta del sujeto a partir de la integración de los conocimientos científicos, las habilidades y las capacidades vinculadas con el ejercicio de una profesión, así como los motivos, sentimientos, necesidades y valores asociados a ella que permiten, facilitan y promueven un desempeño profesional eficaz y eficiente dentro de un contexto social determinado.

Cuesta (2001), plantea que las personas no solo son competentes desde el punto de vista cognitivo, sino también emocional y como un todo: biológico, psicológico y social; es competente la persona en determinadas dimensiones del desempeño laboral. Asimismo, podemos expresar que el desempeño exitoso de los recursos humanos, y en especial de los directivos, incluye no solo conocimientos y habilidades para hacer el trabajo (saber hacer), sino también actitudes, valores y rasgos personales vinculadas al buen desempeño en el mismo (querer hacer). Cuesta, (2001) señala que determinando los factores del desempeño laboral podemos decir que se dividen en dos partes, las cuales son:

#### **1) Habilidades laborales.**

Por tanto, las habilidades hacen referencia a la maña, la facilidad, aptitud y rapidez para llevar a cabo cualquier tarea o actividad. Por ende, una persona hábil, es aquella que obtiene éxito gracias a su destreza. En ese contexto, las capacidades se definen como un proceso a través del cual todos los seres humanos reunimos las condiciones para aprender y cultivar distintos campos del conocimiento. De tal manera, todavía si estas condiciones hayan sido o no utilizadas, de esta manera, nos referimos a estas condiciones como un espacio disponible para acumular y desarrollar naturalmente conceptos y habilidades.

Por consiguiente, habíamos mencionado anteriormente la competencia pone en juego un conjunto integrado de capacidades, habilidades, destrezas y actitudes que deben estar siempre vinculadas con el trabajo concreto y el desempeño en un puesto determinado. La enseñanza por competencias es fundamental para el desarrollo del pensamiento. A continuación, se dará a conocer la diferencia entre habilidades y capacidad y su diferencia con las competencias.

Los indicadores influyentes a esta dimensión son:

- La aplicación de los conocimientos.
- La responsabilidad demostrada en sus labores.

## **2) Relaciones interpersonales.**

En este aspecto, la mayoría de los medios de trabajo son de actividad grupal, por consiguiente, requiere un nivel aceptable de comunicación, cooperación e identificación entre los miembros de un grupo de trabajadores. Es a partir de unas adecuadas relaciones interpersonales que puede crearse una mejor interacción de grupo, y finalmente, mejorar como institución. En ese sentido, desde casos más antiguos como la producción en serie de cualquier tipo de metal o plástico en el que una colaboración coordinada permitía la realización óptima de las labores. A las empresas multinacionales en la actualidad que requieren la cooperación de miles de trabajadores en diferentes partes del planeta.

Del mismo modo, las relaciones interpersonales influyen en muchas áreas en el trabajo como el clima laboral, productividad, atención al cliente, trabajo en equipo, satisfacción laboral entre otros. Asimismo, no todo lo que trae las buenas relaciones interpersonales es beneficioso, además, no se manejan de manera adecuada por parte de la empresa puede conllevar a que los trabajadores pueden conllevar a que los trabajadores pierdan concentración en la labor, nuble su juicio ante la toma de decisiones como un despido por ejemplo y que pueda promoverse el conformismo en algunos empleados pues otros les pueden ayudar.

Por otro lado, concluimos con el hecho de que las relaciones interpersonales son un elemento muy relevante en el medio laboral y que deben ser promovidas por los empleadores para que exista un mejor ambiente entre los empleados, y se realice mejor las actividades de la empresa.

Los indicadores influyentes a esta dimensión son:

- La empatía.

La empatía es la capacidad para ponerse en el lugar del otro, y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.

- El liderazgo.

Son habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

- La influencia que ejerce.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Actitud.** Predisposición de realizar actividades con capacidad, donde el individuo desarrolla cualidades para el cumplimiento de sus actividades de manera competente, adecuada, apta y con desempeño, conllevando al cumplimiento de objetivos y permitiendo el desarrollo económico social de una entidad o empresa.

**Adaptación.** Es un proceso de la evolución natural de un organismo a través de la selección natural que permita adaptarse a las condiciones de su hábitat con el fin de desarrollar con éxitos sus funciones.

**Ansiedad.** Emoción normal que se experimenta en situaciones en las que el sujeto se siente amenazado por un peligro interno o externo.

**Apoyo social.** Conformado por todo tipo de soporte o asistencia brindada entre profesionales, colegas de trabajo o jefes inmediatos y demás, el cual refuerza el grado y nivel de autonomía del profesional de enfermería.

**Bajo rendimiento.** En realidad, se trata de una persona que se siente fracasada porque considera que no es capaz de alcanzar los objetivos marcados por su empresa. Asimismo, es una persona desinteresada en su trabajo, apática.

**Centro de salud.** Es un edificio destinado a la atención sanitaria de la población. El tipo de actividad asistencial y la calificación del personal pueden variar según el centro y la región. Lo habitual es que el centro de salud cuente con la labor de médicos clínicos, pediatras, enfermeros y personal administrativo.

**Capacitación.** Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

**Control.** Es la ocasión donde se aplica y desarrolla las destrezas particulares de cada profesional, donde el poder de decisión sobre las actividades asignadas y encomendadas de forma individual, y como servicio o unidad crítica (autonomía).

**Depresión.** Trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración.

**Desempeño.** Es la observación medible de la parte actitudinal y comportamental de los profesionales al momento de realizar sus actividades y obligaciones laborales.

**Desempeño laboral.** Basado en una serie de principios fundamentales. En primer lugar, esta evaluación debe tener en cuenta la trayectoria profesional de cada empleado dentro de la organización.

**Desempeño profesional.** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

**Enfermedad emocional.** En términos de trastornos mentales o emocionales incluye una gran gama de condiciones que afectan sustancialmente la capacidad de las personas para manejar las demandas de la vida diaria. Esta condición puede causar dificultades de pensamientos, sentimientos, conductas funcionales y relaciones personales.

**Enfermedad biológica.** Es un agente biológico es cualquier microorganismo susceptible de originar algún tipo de infección, alergia o toxicidad alterando la salud del ser humano. Existe gran variedad de agentes biológicos que pueden ser infecciosos, entre ellos están los virus, bacterias, hongos, protozoos.

**Enfermedad laboral.** Es el desequilibrio y alteración del estado de salud, que se contrae o agrava a raíz de que el profesional se encuentra expuesto a los agentes estresores (físicos, mecánicos, químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales) en su ambiente laboral.

**Estrés.** Es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

**Estrés laboral.** Básicamente, este tipo de estrés es un agotamiento del sistema nervioso, con tendencia a cronificarse, que produce un desgaste que da origen a síntomas de tipo depresivos. Algunos de los signos observables en lo inmediato son: cansancio físico, fatiga, falta de energía, dificultad para concentrarse, tristeza e irritabilidad.

**Estresor.** Comprende a los estímulos o situaciones de cualquier tipo, que puede desencadenar una respuesta negativa o perjudicial.

**Exigencia laboral.** Es el requerimiento exigible a un profesional, que parametriza las actividades que este realiza en un servicio crítico, el cual se convierte en una prioridad indispensable para el logro de los objetivos institucionales.

**Funciones asignadas.** Puede referirse a la actividad que le ha sido asignada a una institución o entidad como, por ejemplo: La función de la secretaria de salud es velar por las condiciones de salubridad públicas del pueblo.

**Familia.** Es una institución social fundamental en donde cada individuo ocupa un lugar central, al mismo tiempo una fuente de apoyo o soporte para el bienestar de sus integrantes, por otra parte, a veces es un obstáculo para el proceso de logros tanto individuales como colectivos, en algunas ocasiones puede ser fuente de tensión emocional por las diferentes responsabilidades que se dan en la familia.

**Personal de salud.** Trabajadores sanitarios que tienen que estar preparados para hacer frente a retos como el envejecimiento de la población, las enfermedades y el aumento de la carga de las ya existentes o el aumento de los conflictos y la violencia.

**Productividad.** Concepto de productividad cuando analiza las causas y repercusiones de la división del trabajo, las características de los trabajadores y el desarrollo tecnológico y la innovación.

**Servicio.** Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. Ejemplo, los servicios de atención al cliente.

**Unidad de terapia intensiva.** Es una instalación especial dentro del área hospitalaria que proporciona medicina intensiva. Los pacientes candidatos a entrar en cuidados intensivos son aquellos que tienen alguna condición grave de salud que pone en riesgo su vida y que por tal requieren de una monitorización constante de sus signos vitales y otros parámetros, como el control de líquidos.

### **III. MARCO METODOLÓGICO.**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

HG. Existe relación positiva y significativa entre el estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

HE 1. La dimensión falta de apoyo organizacional de la variable estrés laboral es de mayor significación en el personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.

HE 2. La dimensión habilidades laborales es de mayor significación en el desempeño del personal del Centro de del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.

#### **3.2. Variables de estudio**

Para la presente investigación se trabajó con dos variables: Estrés laboral y Desempeño laboral.

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **3.2.1.1. Variable 1: estrés laboral**

Las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en el desarrollo de su trabajo. El estrés laboral, según definición de Karasek (1981), es: «una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador». El interés sobre temas como el rendimiento, la satisfacción y el estrés laboral es cada vez mayor. Los diversos estresores que padecen los trabajadores incluyen: ejecución de tareas de forma repetitiva, rol ambiguo y conflictivo, malas relaciones con los jefes, supervisores y compañeros, expectativas no satisfechas, sentimientos experimentados en cuanto a la competencia personal, autonomía, identidad

profesional, etc. Ya sean estresores provenientes de fuentes externas o internas, la satisfacción laboral disminuye y se desarrollan actitudes negativas hacia los demás y hacia uno mismo, el rendimiento laboral disminuye y, por tanto, la cantidad de trabajo realizado y la calidad del mismo.

### **3.2.1.2. Variable 2: desempeño laboral**

Desempeño laboral, según Mora (2007), establece que el desempeño serán aquellas acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para los objetivos de la Institución, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada persona y su nivel de contribución a la empresa. Además, agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **3.2.2.1. Variable 1: estrés laboral**

La variable “estrés laboral” se analiza y evalúa a partir de sus dimensiones, y se mide a través de un cuestionario que contiene 15 ítems, donde se ha tomado en cuenta los indicadores de cada dimensión en la realización del mismo.

#### **Dimensión 1: falta de apoyo organizacional**

Indicadores

- Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa
- Escasa autoridad para tomar decisiones
- Escasa disposición de integrar equipos de trabajo

#### **Dimensión 2: recarga Laboral**

Indicadores

- Escaso número de trabajadores
- No saber que situaciones deberá enfrentar cada día
- Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda
- Demasiado

### **Dimensión 3: dificultad Interpersonal**

Indicadores

- Conflictos interpersonales
- Demasiado competitividad
- Relaciones problemáticas con gente fuera de su Sector

### **Dimensión 4: fuentes extrínsecas de insatisfacción**

Indicadores

- Inestabilidad laboral
- Escaso confort físico en el lugar de trabajo
- Incompatibilidad de tareas

### **Dimensión 5: falta de justicia organizacional**

Indicadores

- Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser Recompensado
- Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos

#### ***3.2.2.2. Variable 2: desempeño laboral***

La variable “desempeño laboral” se analiza y evalúa a partir de sus dimensiones y se mide a través de un cuestionario que contiene 10 ítems, donde se han tomado en cuenta los indicadores de cada dimensión en la realización del mismo.

### **Dimensión 1: habilidades laborales**

Indicadores

- Aplicación de los conocimientos
- Responsabilidad demostrada en sus labores

### **Dimensión 2: relaciones interpersonales**

Indicadores

- Empatía
- Liderazgo
- Influencia que ejerce

**Tabla 1.**

*Matriz de operacionalización de la variable independiente: estrés laboral*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V.1.: ESTRES LABORAL</b>	El estrés laboral, según definición de Karasek (1981), es: «una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador». El interés sobre temas como el rendimiento, la satisfacción y el estrés laboral es cada vez mayor	La variable independiente “Estrés Laboral” se mide a través de un cuestionario que contiene <b>15 ítems</b> , donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización del mismo.	Falta de apoyo organizacional	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa	Según Hernández et al. (2014):  ORDINAL  Mantienen un orden de mayor a menor (p.215).  INTERVALOS  Se establecen intervalos iguales en la medición (p.216).  0= Nada 1= Un poco 2= Bastante 3= Mucho
				Escasa autoridad para tomar decisiones	
				Escasa disposición de integrar equipos de trabajo	
			Recarga Laboral	Escaso número de trabajadores	
				No saber que situaciones deberá enfrentar cada día	
				Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda	
				Demasiado	
			Dificultad Interpersonal	Conflictos interpersonales	
				Demasiado competitividad	
				Relaciones problemáticas con gente fuera de su Sector	
			Fuentes extrínsecas de insatisfacción	Inestabilidad laboral	
				Escaso confort físico en el lugar de trabajo	
				Incompatibilidad de tareas	
			Falta de justicia organizacional	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser Recompensado	
				Ocultar o falsear las propias emociones y Sentimientos	

Fuente: Elaboración propia del autor

**Tabla 2.**

*Matriz de operacionalización de la variable dependiente: desempeño laboral.*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
<b>V.2.: DESEMPEÑO LABORAL</b>	Según Mora (2007), Desempeño laboral, establece que el desempeño será aquellas acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para los objetivos de la Institución, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada persona y su nivel de contribución a la empresa.	La variable independiente "Desempeño Laboral" se mide a través de un cuestionario que contiene <b>10 ítems</b> , donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización del mismo.	Habilidades laborales	Aplicación de los conocimientos	Según Hernández et al. (2014): <b>ORDINAL</b>	
				Responsabilidad demostrada en sus labores		
			Relaciones Interpersonales	Empatía	Influencia que ejerce	Mantienen un orden de mayor a menor (p.215).
				Liderazgo		
				<b>INTERVALOS</b>  Se establecen intervalos iguales en la medición (p.216).		

Fuente: Elaboración propia del autor

### **3.3. Tipo y nivel de investigación**

#### **3.3.1. Tipo de investigación**

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), la investigación básica o fundamental busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada, y que responda mejor a los retos de la humanidad.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) la investigación aplicada es la que soluciona problemas prácticos.

En este aspecto, el trabajo de investigación fue de tipo **básico o aplicado**, porque está orientado a conocer la situación que genera el estrés laboral. Asimismo, se buscó la mejora del desempeño mediante un modelo establecido.

#### **3.3.2. Nivel de investigación**

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) la utilidad y el propósito de los estudios correlacionales, es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto, y así analizar la correlación. Por lo tanto, es del **nivel descriptivo-correlacional**.

El enfoque utilizado fue **cuantitativo**, puesto que en el desarrollo de la presente investigación se ha utilizado la recolección de datos (numéricos), los cuales han sido analizados con la ayuda de la estadística para contestar las preguntas investigadas y así probar las hipótesis planteadas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Esta investigación científica se ha usado el modelo **hipotético-deductivo**, pues es un modelo del método científico compuesto por los siguientes pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno deducción de consecuencias o proposiciones más elementales de la propia hipótesis; ya que los datos empíricos se efectúa una contrastación de la hipótesis, para verificar la validez de la misma.

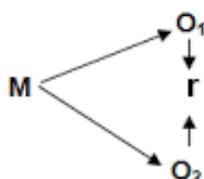
### 3.4. Diseño de la investigación.

Según *Hernández, Fernández, Baptista (2014)* define: el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan, en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica sino que se observan las que existen. (pag.87)

De acuerdo con el número de observaciones en la investigación, estos pueden ser: transaccionales y longitudinales. Según *Hernández, Fernández, Baptista (2014)* define: al **estudio transversal** como un tipo de investigación observacional **que** analiza datos de variables recopiladas en un período de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido.

La presente investigación corresponde al **diseño no experimental** de corte **transversal** debido que se recolectaran datos en un solo momento.

Esquema del diseño no experimental de corte transversal:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

### 3.5. Población y muestra de estudio.

#### 3.5.1. Población.

Según Tamayo y Tamayo (2007, p.176) la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población 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 población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación.

En la presente investigación se han tomado las encuestas al total de la población del personal del Centro de Salud Cono Sur Juliaca-Puno es de **97 personas**.

**Tabla 3.**  
*Población del personal del Centro de Salud*

<b>Profesion</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medico cirujano	16	16.5	16.5	16.5
Obstetriz	20	20.6	20.6	37.1
Enfermera	34	35.1	35.1	72.2
Tec. Enfermera	23	23.7	23.7	95.9
Psicologo	4	4.1	4.1	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

El Centro de Salud Cono Sur Juliaca-Puno, atiende de lunes a Viernes; y los horarios de atención es: mañanas: 07:00 a.m. – 13:00 p.m.; y tardes: 13:00 p.m. – 19:00 p.m.

### **3.5.2. Muestra.**

Según Tamayo y Tamayo (2007, p.176) la muestra se determina a partir de la población cuantificada para una investigación, cuando no es posible medir cada una de las entidades de población; esta muestra, se considera, como representativa de la población. La muestra descansa en el principio de que las partes representan el todo, y por tanto, refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual nos indica que es representativa. Es decir, que para hacer una generalización exacta de una población es necesario una muestra totalmente representativa y, por lo tanto, la validez de la generalización depende de la validez y tamaño de la muestra.

En la investigación se ha trabajado con una **muestra por conveniencia**, es decir, nuestra población fue la muestra; de los cuales, se tomó una muestra

estimada, de **97 trabajadores** que actualmente laboran en diferentes áreas de trabajo. Debido a esto el muestreo es **no probabilística**.

**Tabla 4.**

*Tabla cruzada Profesión \* Sexo*

Recuento		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Profesion	Medico cirujano	8	8	16
	Obstetriz	1	19	20
	Enfermera	14	20	34
	Tec. Enfermera	19	4	23
	Psicologo	0	4	4
Total		42	55	97

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Según Arias (2012, p.111) las técnicas de recolección de datos, son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades: oral o escrita (cuestionario), la entrevista, el análisis documental, análisis de contenido, etc.

En ese sentido, la técnica que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y observación porque se preguntó directamente a los trabajadores del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno.

En este proyecto de investigación la técnica que se ha utilizado fue la **encuesta**, este método de investigación permitió recabar datos de grupos de personas que se encuentran involucradas con el tema de estudio, y nos permitieron acceder a la información desde la fuente. En este sentido, se aplicó una encuesta con **25 preguntas** al personal de la institución.

### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

Según Fidias (2012, p.111) los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guía de entrevista, lista de cotejo, escalas de actitudes u opinión, grabador, cámara fotográfica o de video, etc.

En ese contexto, se ha utilizado como instrumento, un cuestionario que facilitó a la recolección de datos de manera espontánea considerando la poca disponibilidad de tiempo de los trabajadores del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno.

Para este proyecto se ha utilizado como instrumento el **cuestionario**, el cual está conformado por **25 preguntas**, de las cuales 15 preguntas corresponden a la variable estrés laboral, y 10 preguntas corresponden a la variable desempeño laboral, y que según Arias (2012, p.73) los cuestionarios son empleados frecuentemente en áreas específicas como la investigación de mercado, estudios del consumidor, encuestas electorales y estudios de opinión en general. Los resultados arrojados son utilizados para la toma de decisiones y el diseño de campañas de diversa índole.

**Tabla 5.**

*Instrumento de recolección de datos*

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Estrés laboral	Encuesta	Cuestionario sobre Canales de Atención Externas
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario sobre Trasvase de Operaciones

Para la investigación a realizar se utilizarán:

- La escala de estrés laboral OIT-OMS adaptado de Patricia Sofía Lujan, cuyas propiedades psicométricas fueron adaptadas en nuestro medio.
- La escala de desempeño laboral adaptado de Sonia Palma Carrillo.

## **1) Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT - OMS**

Autor: Patricia Sofía Lujan Laos (2018)

Forma de Administración: Individual y colectiva.

Ámbito de Aplicación: El cuestionario es aplicable para los personales médicos y auxiliares del centro de salud.

Duración: 15 minutos (aprox.)

Ítems del cuestionario: el cuestionario cuenta con 15 ítems, distribuidos en 5 grupos o dimensiones: falta de apoyo organizacional, incondicional, recarga laboral, dificultad interpersonal, fuentes extrínsecas de insatisfacción, falta de justicia organizacional.

Calificación: las respuestas se califican en escala de Likert, es decir, son de tipo cerrado de opción múltiple que van desde los valores 0 al 3, que se detalla a continuación: 0 = nada; 1 = poco; 2 = bastante; 3 = mucho

### **Características:**

- Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal.
- Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos.
- Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuesta

### **Metodología:**

Las técnicas que se utilizan para el análisis, son principalmente:

- Entrevistas de asesoramiento a mandos y responsables de personal preocupados por la incidencia del estrés entre las personas a su cargo.
- Entrevistas de orientación a colectivos con indicadores de estrés; se proporciona a los afectados sugerencias e indicaciones para reducir su nivel de estrés.

- Cuestionarios para detectar el grado de estrés existente, las fuentes u orígenes de los estresores y los recursos o mecanismos de que se dispone para disminuir y controlar el estrés.
- Otras técnicas: junto con las entrevistas, cuestionarios y/o reuniones (a partir de lo cual será posible elaborar un diagnóstico y hacer un tratamiento actuando sobre los estresores), es posible recomendar otras técnicas, cuya aplicación sale del entorno laboral, tales como prácticas de terapia cognitivas o de relajación corporal.

## **2) Ficha técnica de la escala de desempeño laboral**

Autor: Sonia Palma Carrillo (2019)

Forma de Administración: Individual y colectiva.

Ámbito de Aplicación: El cuestionario es aplicable para los personales médicos y auxiliares del centro de salud.

Duración: 15 minutos (aprox.)

Ítems del cuestionario: el cuestionario cuenta con 10 ítems, distribuidos en 2 grupos o dimensiones: Habilidades laborales, relaciones interpersonales.

Calificación: las respuestas se califican en escala de Likert, es decir, son de tipo cerrado de opción múltiple que van desde los valores 0 al 3, que se detalla a continuación: 0 = nada; 1 = poco; 2 = bastante; 3 = mucho

### **Características:**

- Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal.
- Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos.
- Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuesta

### **Metodología:**

- Las técnicas que se utilizan para el análisis, son principalmente:

- Entrevistas de asesoramiento a mandos y responsables de personal preocupados por la incidencia del estrés entre las personas a su cargo.
- Entrevistas de orientación a colectivos con indicadores de estrés; se proporciona a los afectados sugerencias e indicaciones para reducir su nivel de estrés.
- Cuestionarios para detectar el grado de estrés existente, las fuentes u orígenes de los estresores y los recursos o mecanismos de que se dispone para disminuir y controlar el estrés.
- Otras técnicas: junto con las entrevistas, cuestionarios y/o reuniones (a partir de lo cual será posible elaborar un diagnóstico y hacer un tratamiento actuando sobre los estresores), es posible recomendar otras técnicas, cuya aplicación sale del entorno laboral, tales como prácticas de terapia cognitiva o de relajación corporal.

#### **3.6.2.1. Validez del instrumento.**

La validez, definida como “el grado en que un instrumento de medida mide aquello que realmente pretende medir o sirve para el propósito para el que ha sido construido” (Martín Arribas, 2004:27), puede referirse al contenido o al constructo. En el primer caso, se señala que los ítems o aspectos elegidos para la elaboración del instrumento de medición son indicadores de lo que se pretende medir; la valoración de los expertos es cualitativa pues deben juzgar la capacidad del mismo para evaluar todas las dimensiones que deseamos medir. En cuanto a la validez de constructo, íntimamente relacionada con la anterior, indica que las medidas resultantes en el contenido pueden ser utilizadas y consideradas pertinentes al fenómeno que se quiere medir, para lo cual es fundamental previamente una clara definición del constructo o aspecto por medir.

Para la validación del Instrumento se efectuó, mediante el **juicio de expertos**. Para ello, se solicitó a dos docentes expertos en el tema, uno de ellos temático, y el otro metodólogo, quienes efectuaron la validación de instrumentos, de acuerdo con el formato ya establecido por la universidad.

Una vez que este instrumento ha sido validado, se procedió a la recolección de datos, de la muestra no probabilística.

**Tabla 6.**

*Juicio de expertos*

<b>Nombre y Apellidos del Experto</b>	<b>Especialista</b>	<b>C.P.</b>	<b>DNI</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Dra. Rosa E. Chirinos Susano	Temático	3090	08217185	Aplicable
Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada	Metodólogo	2819	09946516	Aplicable

### **3.6.2.2. Confiabilidad del instrumento.**

La confiabilidad se evalúa y calcula para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administra varios, instrumentos, se determina para cada uno de ellos, Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables o dimensiones. Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

Se está midiendo el grado de confiabilidad del instrumento con los resultados obtenidos de la encuesta realizada al área operaciones, toda la información se ingresó en excel para luego aplicar el software SPSS con los cual se obtuvo el coeficiente de confiabilidad (**Alfa de Cronbach**).

Se está midiendo el grado de confiabilidad del instrumento con los resultados obtenidos de la encuesta realizada al área operaciones, toda la información se ingresó en excel para luego aplicar el software SPSS con los cual se obtuvo el coeficiente de confiabilidad (**Alfa de Cronbach**).

**Tabla 7.**  
Valores de Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002) .

El Alfa de Cronbach global, es decir considerando las dos variables (estrés y desempeño laboral) el resultado es:

**Tabla 8.**  
Estadísticas de fiabilidad con Alfa Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	97	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	97	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	25

De acuerdo a la tabla \*, el resultado obtenido (**0.832**), lo sitúa como muy alta. Lo cual significa, que el instrumento es muy confiable.

El Alfa de Cronbach global, para la variable: **estrés laboral** es:

**Tabla 9.**  
Estadísticas de fiabilidad con Alfa Cronbach- estrés laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	97	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	97	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	15

De acuerdo a la tabla 9, el resultado obtenido (**0.898**), lo sitúa como muy alta. Lo cual significa, que el Instrumento es **alta**.

El Alfa de Cronbach Global, para la variable: **desempeño laboral** es:

### Tabla 10.

*Estadísticas de fiabilidad con Alfa Cronbach-desempeño laboral*

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	97	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	97	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	10

De acuerdo a la tabla 10, el resultado obtenido (**0.862**), lo sitúa como muy alta. Lo cual significa que el Instrumento es confiable.

### **3.7. Métodos de análisis de datos.**

Para el proceso analítico se realizó la recolección de datos mediante la técnica de la encuesta y con un cuestionario de **25 preguntas** en escala de Likert que se aplicó a las personas de la muestra usada es de 25 individuos de una población de 25 individuos. Los resultados obtenidos se tabularon en hojas de cálculo (excel), una vez que los mismos fueron codificados y transferidos a una nueva hoja de cálculo (excel), se procedió a pasarlos al programa SPSS donde ha sido procesada toda la información. En el programa SPSS se tuvo que sacar el **Alfa de Cronbach** de las variables para así poder medir el coeficiente de la fiabilidad, dando como resultado aceptable y revelando una fuerte relación entre los ítems que definen a la variable independiente y dependiente. Luego se calculó el coeficiente de **Spearman** para determinar si existe una correlación entre las variables, y de esta manera contrastar las hipótesis planteadas.

### **3.8. Aspectos éticos.**

Se realizó el consentimiento informado, que fue previa autorización del Centro de Salud Cono Sur. Juliaca – Puno. Según la Ley N° 29783 de seguridad y salud en el trabajo y la resolución Minsa 312.

Se consideraron los principios éticos establecidos por la APA que norman la investigación científica, teniendo presente la protección a las personas, de todo daño respetando sus derechos fundamentales, velando por el bienestar de todo participante en las investigaciones, tratando con justicia a todos los participantes, debiendo actuar el investigador con los principios éticos, axiológicos y deontológicos conforme al Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano.

Se observó la confidencialidad de los datos recogidos con los instrumentos de medición utilizados, y que deben ser explicadas a los participantes; tomándose como referencia algunos principios del informe Belmont presentado por el Departamento de Salud, Educación y Bienestar de los Estados Unidos (1979) a favor de los sujetos, el mismo que toma referencia los principios éticos de la APA, que norman las investigaciones científicas siendo las siguientes:

**Principio de beneficencia.** - Es un principio primordial de la investigación, en este se testifica: “Por encima de todo, no hacer daño”, ningún participante de esta investigación será expuesto a situaciones o experiencias que den por resultados daños graves o permanentes, tal es así, que no sólo se tendrá en cuenta el daño físico sino también el psicológico.

**Principio de respeto a la dignidad humana.** - Comprende el derecho del participante a la autodeterminación y a un conocimiento irrestricto de la información. Es decir, los participantes deben tener libre aceptación o participación voluntaria, conocerán detalladamente la naturaleza de la investigación, los procedimientos que se utilizarán para obtener la información y los derechos que gozan.

**Principio de justicia.** - Los participantes recibirán un trato justo, así mismo tendrán derecho a su privacidad a través del anonimato y el consentimiento informado.

Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (CMP, 2020).

Del rol de la psicología. El respeto a la vida y al desarrollo de la calidad de la persona humana, son el rol de la psicología en nuestro país. Se fundamenta reconociendo de la dignidad, autonomía y la integridad de la persona humana.

El psicólogo promueve y preserva la salud psicológica desde la concepción, la gestación, el nacimiento, la infancia, la niñez, la pubertad, la adolescencia, la juventud, la adultez y la senescencia.

De los principios y valores éticos en la psicología. Los principios y los valores éticos son aspiraciones sociales y personales.

En lo concerniente a la sociedad, estas aspiraciones máximas son la solidaridad, la libertad y la justicia.

En lo concerniente a la persona, estas aspiraciones son el respeto, la dignidad, la autonomía y la integridad.

En el ejercicio profesional de la psicología, estas aspiraciones se realizan por medio de los preceptos de beneficencia, que consiste en la búsqueda del bien

para la persona y de no maleficencia, que consiste en evitar que se produzca cualquier forma de daño o lesión.

Del acto psicológico en la sociedad. La solidaridad es el fundamento de la organización social, en tanto ella determina la seguridad de las personas y posibilita su realización personal, y obliga a las instituciones de salud brindar todo su apoyo, especialmente a quienes se encuentren en situación de enfermedad.

Se expresa como afán y necesidad de ayuda mutua y encuentra en el acto psicológico una forma de realización paradigmática que permite una relación horizontal con la persona y con la sociedad, que afirma nuestros valores y refuerza el tejido social.

La Libertad es ausencia de dependencia y dominación en las relaciones entre la naturaleza y el hombre, entre un pueblo y otro, entre un grupo de personas y otro entre una clase social y otra, entre una autoridad y sus subalternos.

La justicia reconoce que todas las personas tienen necesidades que deben ser satisfechas a plenitud. Esto implica que los pacientes deben ser tratados con la oportunidad y prioridad adecuada.

De las personas y la actividad psicológica. La dignidad de la persona obliga moralmente al psicólogo a tratar a toda otra persona en situación de salud o enfermedad, siempre como un fin y no como un medio, por lo tanto, con empatía, lealtad, diligencia, compasión y responsabilidad.

La autonomía de la persona obliga moralmente al Psicólogo a solicitar su consentimiento informado y respetar su decisión, en consonancia con sus valores personales y culturales.

La integridad de la persona obliga moralmente al psicólogo a respetarla, no sólo en su entereza moral sino también en su unidad, plenitud, totalidad, indemnidad, pudor y sacralidad de su ser corporal.

Todas estas aspiraciones éticas, sociales y personales, se orientan a la búsqueda de soluciones a favor del mayor interés de la persona. Ellas se realizan tanto en la forma de principios y valores como en la forma de derechos. En consecuencia, constituyen el cimiento de los deberes y virtudes que todos los

psicólogos deben cultivar en bien de las personas, de la sociedad, de su familia y de sí mismos. Este fundamento ético de la actuación profesional de los psicólogos los obliga a que, para el cumplimiento de sus fines, se capaciten permanentemente en los avances científicos, tecnológicos y de gestión de la psicología, así como en el desarrollo de sus capacidades afectivas y morales a lo largo de toda su carrera y práctica profesional.

De la salud y el derecho a la salud. Si comprendemos que la persona es una personalidad, estructurada por información genética y social, la salud viene a ser el proceso de actualización plena de sus capacidades, por medio del cual aquella contribuye al desarrollo de una sociedad íntegramente moral.

El derecho a la salud se cumple y satisface en la equidad, universalidad y plenitud del cuidado y la atención de todas y cada una de las personas, sin exclusión alguna.

Del compromiso institucional y social del psicólogo. El psicólogo debe saber que su conducta personal y profesional no es sólo un problema individual, sino que sus consecuencias pueden afectar a las instituciones que lo representan, aquellas en las que trabaja, a su familia, a la comunidad y a la imagen social de la profesional. A todas ellas debe lealtad, por lo que deberá asumir el compromiso moral de salvaguardar la honorabilidad de todos sus actos.

Igualdad de derechos. Los psicólogos tienen iguales derechos, respeto y tolerancia mutua.

Libertad de opinión y crítica. El Colegio de Psicólogos del Perú permite la libertad de opinión y crítica entre sus colegiados, siempre que la misma sea alturada, no denigre, no ofenda. Por tanto, no ampara el abuso de este derecho.

En este caso el perjudicado puede ejercer las acciones que corresponda para el cese del abuso de acuerdo a los que permita la ley, y demás normas de orden interno.

### **Capítulo III de la Investigación**

Artículo 22° Todo psicólogo que realiza investigación, debe hacerlo respetando la normatividad internacional y nacional que regula la investigación con seres humanos.

Artículo 23° Todo psicólogo que elabore un proyecto de investigación con seres humanos debe contar, para su ejecución, con la aprobación de un Comité de Ética de Investigación reconocido oficialmente por autoridad competente.

Artículo 24° El psicólogo debe tener presente que toda investigación en seres humanos debe necesariamente, contar con el consentimiento informado de los sujetos comprendidos. En el caso de personas incapaces, debe contar con el asentimiento de su representante legal, de los padres en relación con sus hijos, del tutor, tratándose de menores de edad que no tengan padres, o del curador, tratándose de mayor de edad. Para casos de menores, adicionalmente el psicólogo deberá contar con la aceptación del menor involucrado.

Artículo 25° En todo proceso de investigación el psicólogo debe cautelar la primicia del beneficio sobre los riesgos para los participantes y tener la consideración que, la salud psicológica de una persona prevalece sobre los intereses de la ciencia y la sociedad.

Artículo 26° El psicólogo que publique información proveniente de la investigación psicológica independientemente de los resultados, no deberá incurrir en falsificación ni plagio, declarando la existencia o no de conflictos de intereses.

Artículo 27° El psicólogo no debe aplicar en su práctica profesional, procedimientos rechazados por los centros universitarios o instituciones científicas reconocidas legalmente, así como test psicológicos y/u otras técnicas que no tengan validez científica.

Artículo 1° Bases legales - Ley Universitaria N° 30220 - Estatuto de la Universidad Privada Telesup.

Ley sobre el decreto de autor (Decreto Legislativo N° 822) y su modificación Ley N°30276.

Ley de Protección de Datos Personales N° 29733.

Artículo del Código de Ética para la investigación.

La necesidad de resguardar la conducta personal y colectiva institucional para la búsqueda de la verdad, la integridad, la honra y la dignidad, implica el compromiso ético asumido, tanto por la adopción de los valores institucionales como por lo establecido en este Código.

El/la investigador(a) estudiante, docente o administrativo(a) de la Universidad Privada Telesup, deberá asumir lo establecido en este Código para que su comportamiento personal armonice con los valores institucionales en el cumplimiento de sus funciones y/o actividades investigativas.

Asimismo, la Universidad Privada Telesup asume el reto de contar con docentes investigadores y profesionales investigadores externos, con conducta responsable en la DINA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

Los datos fueron recolectados de una población de 97 trabajadores del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno; tomando así un tamaño de muestra de 97 trabajadores, con muestreo no probabilístico, los mismos que cuentan con características en común, suficientes para el presente trabajo.

Estos trabajadores llenaron el cuestionario (anexo 3); estos resultados fueron recolectados en una hoja de datos excel para luego hacer el procesamiento de datos.

#### 4.1.1. Resultados variables: estrés laboral

**Tabla 11.**

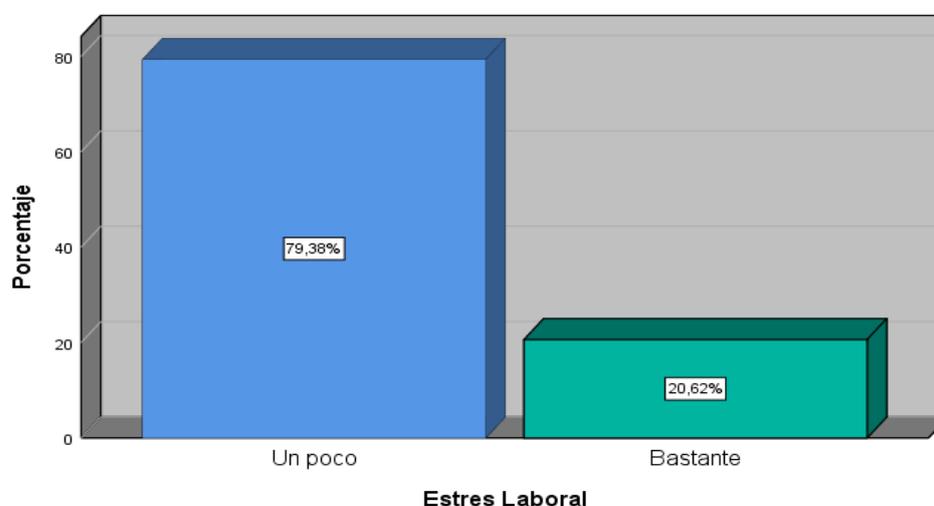
*Frecuencia. Variable Estrés Laboral*

Estrés Laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Un poco	77	79,4	79,4
	Bastante	20	20,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

De un total de 97 trabajadores del Centro de Salud Cono Sur-Juliaca, se puede observar que en la variable estrés laboral, un 79.4% (77 trabajadores), está en un nivel un poco, el cual supera más del 50%; el nivel bastante es un 20.6% (20 trabajadores).



**Figura 1. Gráfica** de Frecuencia. Variable Estrés Laboral

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.1.1. Resultados variables: estrés laboral – D1: falta de apoyo organizacional

**Tabla 12.**

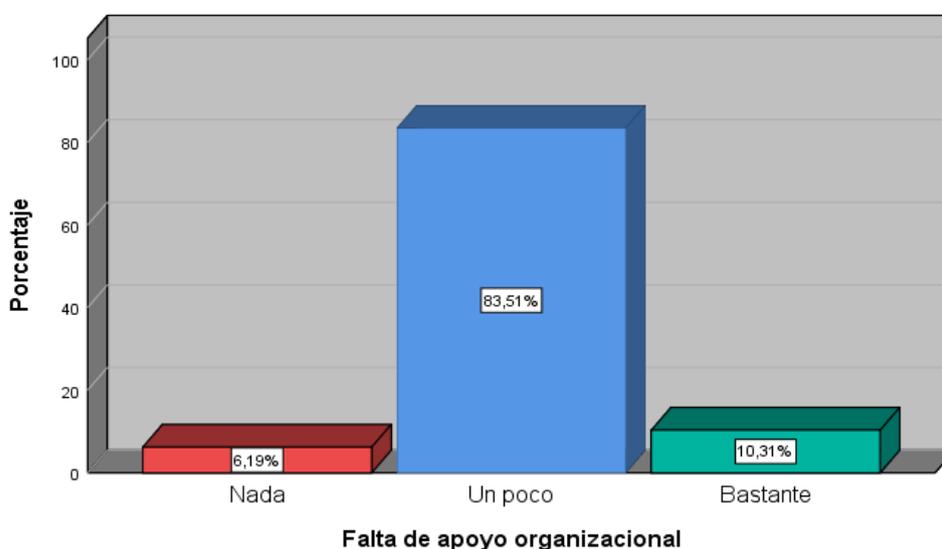
*Frecuencia. Variable Estrés laboral – D1: Falta de Apoyo Organizacional*

Falta de apoyo organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	6	6,2	6,2	6,2
	Un poco	81	83,5	83,5	89,7
	Bastante	10	10,3	10,3	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

#### Interpretación

De un total de 97 trabajadores del Centro de Salud Cono Sur-Juliaca, se puede observar que en la dimensión falta de apoyo organizacional, de la variable estrés laboral, un 10.3% (10 trabajadores), está en un nivel bastante; el nivel Un poco es un 83.5% (81 trabajadores); y finalmente en el nivel nada es un 6.2% (6).



**Figura 2.** Gráfico de Frecuencia. Variable Estrés laboral – D1: Falta de Apoyo Organizacional

**Fuente:** Elaboración propia

#### 4.1.1.2. Resultados variable: estrés laboral – D2: recarga laboral

**Tabla 13.**

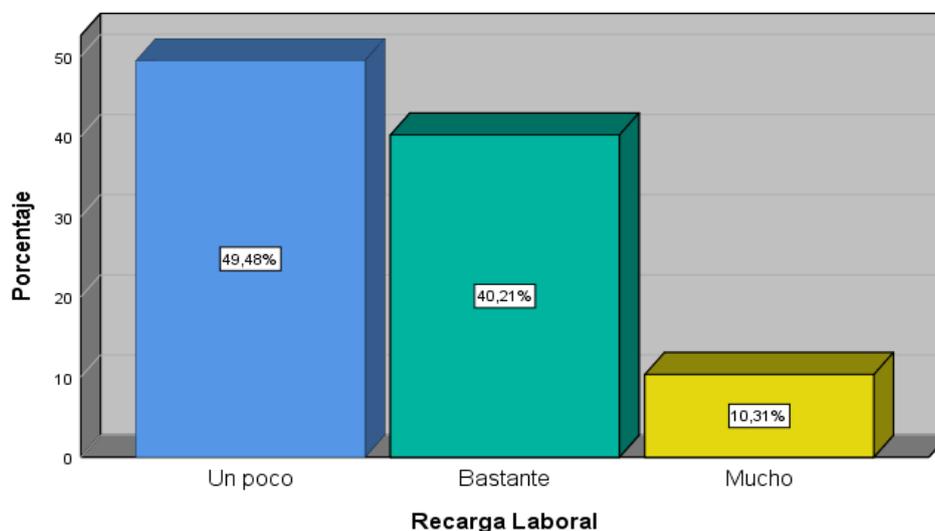
*Frecuencia. Variable Estrés laboral – D2: Recarga Laboral*  
**Recarga Laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Un poco	48	49,5	49,5	49,5
	Bastante	39	40,2	40,2	89,7
	Mucho	10	10,3	10,3	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

#### Interpretación

De un total de 97 trabajadores del Centro de Salud Cono Sur-Juliaca, se puede observar que en la dimensión recarga laboral, de la variable estrés laboral, un 10.3% (10 trabajadores), está en un nivel mucho; el nivel bastante es un 40.2% (39 trabajadores); y finalmente en el nivel un poco es un 49.5% (48 trabajadores).



**Figura 3.** Gráfico de Frecuencia. Variable Estrés laboral – D2: Recarga Laboral

**Fuente:** Elaboración propia

#### 4.1.1.3. Resultados variable: estrés laboral – D3: dificultad interpersonal

**Tabla 14.**

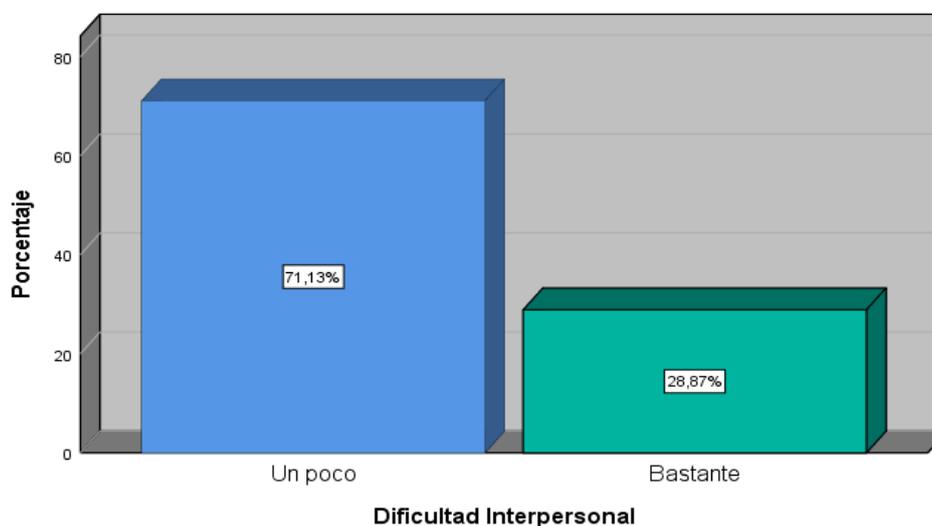
Frecuencia. Variable Estrés laboral – D3: Dificultad Interpersonal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Un poco	69	71,1	71,1	71,1
	Bastante	28	28,9	28,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

De un total de 97 trabajadores del Centro de Salud Cono Sur-Juliaca, se puede observar que en la dimensión bastante, de la variable estrés laboral, un 28.9% (28 trabajadores), está en un nivel bastante; y finalmente en el nivel un poco es un 71.1% (69 trabajadores).



**Figura 4.** Gráfico de Frecuencia. Variable Estrés laboral – D3: Dificultad Interpersonal

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.1.4. Resultados variable: estrés laboral – D4: fuerzas extrínsecas de insatisfacción

**Tabla 15.**

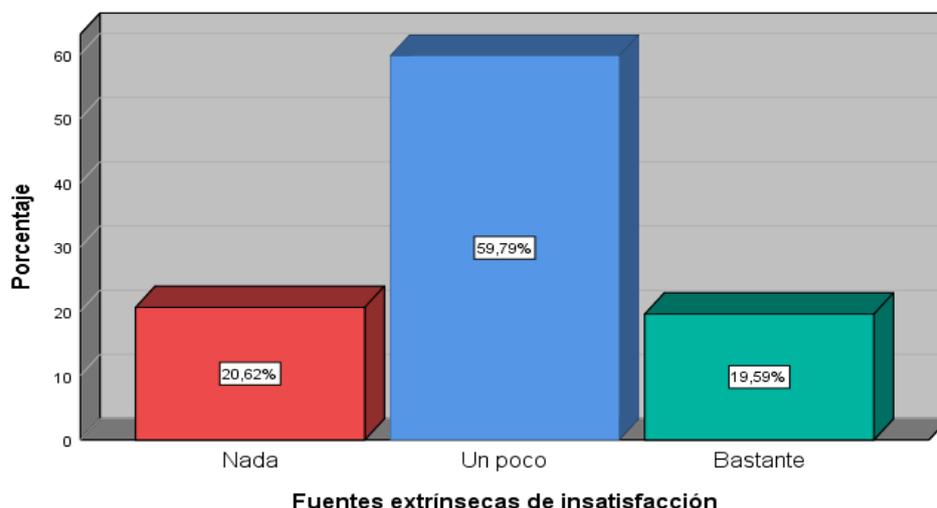
*Frecuencia. Variable Estrés laboral – D4: Fuerzas extrínsecas de insatisfacción*

		Fuentes extrínsecas de insatisfacción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	20	20,6	20,6	20,6
	Un poco	58	59,8	59,8	80,4
	Bastante	19	19,6	19,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

#### Interpretación

De un total de 97 trabajadores del Centro de Salud Cono Sur-Juliaca, se puede observar que en la dimensión fuentes extrínsecas de insatisfacción, de la variable estrés laboral, un 19.6% (19 trabajadores), está en un nivel bastante; el nivel un poco es un 59.8% (58 trabajadores); y finalmente en el nivel nada es un 20.6% (20 trabajadores).



**Figura 5.** Gráfico de Frecuencia. Variable Estrés laboral – D4: Fuerzas extrínsecas de insatisfacción

**Fuente:** Elaboración propia

#### 4.1.1.5. Resultados variable: estrés laboral – D5: falta de justicia organizacional

**Tabla 16.**

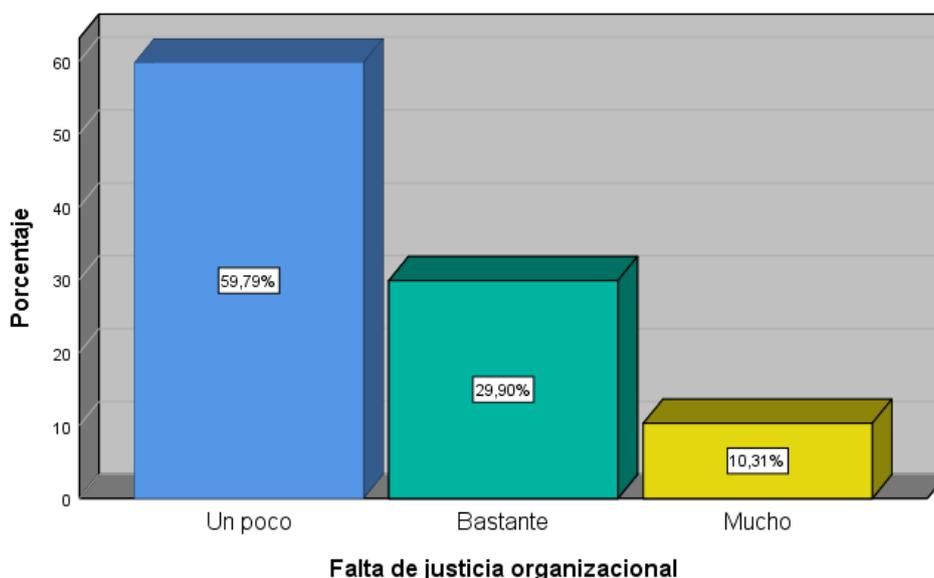
Frecuencia. Variable Estrés laboral – D5: Falta de justicia organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Un poco	58	59,8	59,8	59,8
	Bastante	29	29,9	29,9	89,7
	Mucho	10	10,3	10,3	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

De un total de 97 trabajadores del Centro de Salud Cono Sur-Juliaca, se puede observar que en la dimensión falta de justicia organizacional, de la variable estrés laboral, un 10.3% (10 trabajadores), está en un nivel mucho; el nivel bastante es un 29.9% (29 trabajadores); y finalmente, en el nivel un poco es un 59.8% (58 trabajadores).



**Figura 6.** Gráfico de Frecuencia. Variable Estrés laboral – D5: Falta de justicia organizacional

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2. Resultados variable: desempeño laboral

**Tabla 17.**

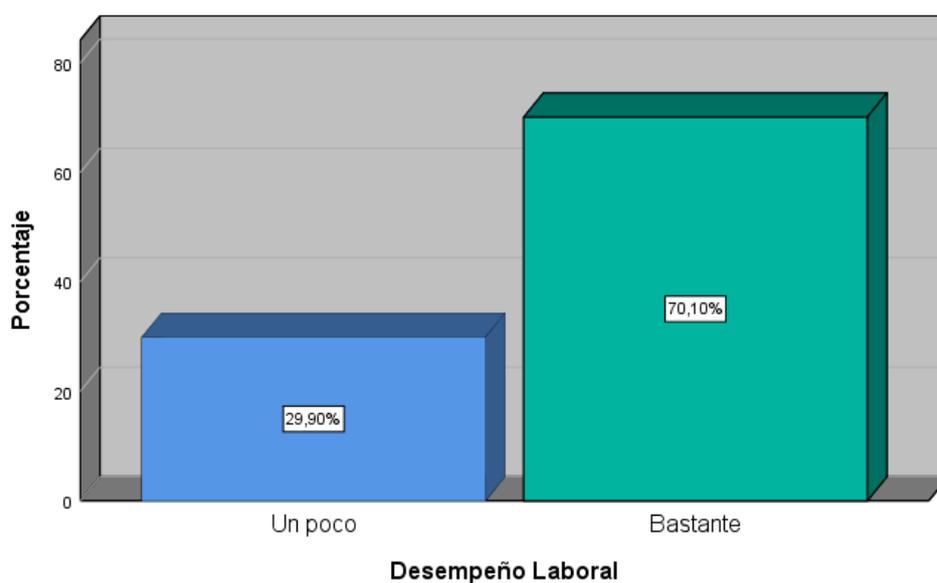
*Frecuencia. Variable Desempeño laboral*

Desempeño Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Un poco	29	29,9	29,9	29,9
	Bastante	68	70,1	70,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

De un total de 97 trabajadores del Centro de Salud Cono Sur-Juliaca, se puede observar que en la variable desempeño laboral, un 70.1% (68 trabajadores) está en un nivel bastante; y finalmente en el nivel un poco es un 29.9% (29 trabajadores).



**Figura 7.** Gráfico de Frecuencia. Variable Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2.1. Resultados variables: desempeño laboral – D1: habilidades laborales

**Tabla 18.**

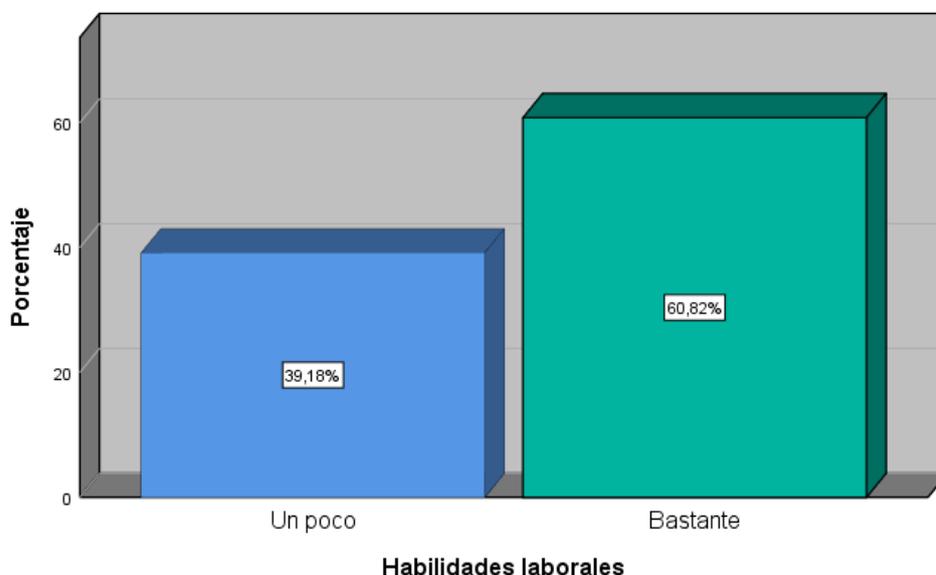
Frecuencia. Variable Desempeño laboral – Dimensión 1: Habilidades laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Un poco	38	39,2	39,2	39,2
	Bastante	59	60,8	60,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

De un total de 97 trabajadores del Centro de Salud Cono Sur-Juliaca, se puede observar que en la dimensión habilidades laborales, de la variable desempeño laboral, un 60.8% (59 trabajadores), está en un nivel bastante; y finalmente en el nivel un poco es un 39.2% (38 trabajadores).



**Figura 8.** Gráfico de Frecuencia. Variable Desempeño laboral – Dimensión 1: Habilidades laborales

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2.2. Resultados variables: desempeño laboral – D2: relaciones interpersonales

**Tabla 19.**

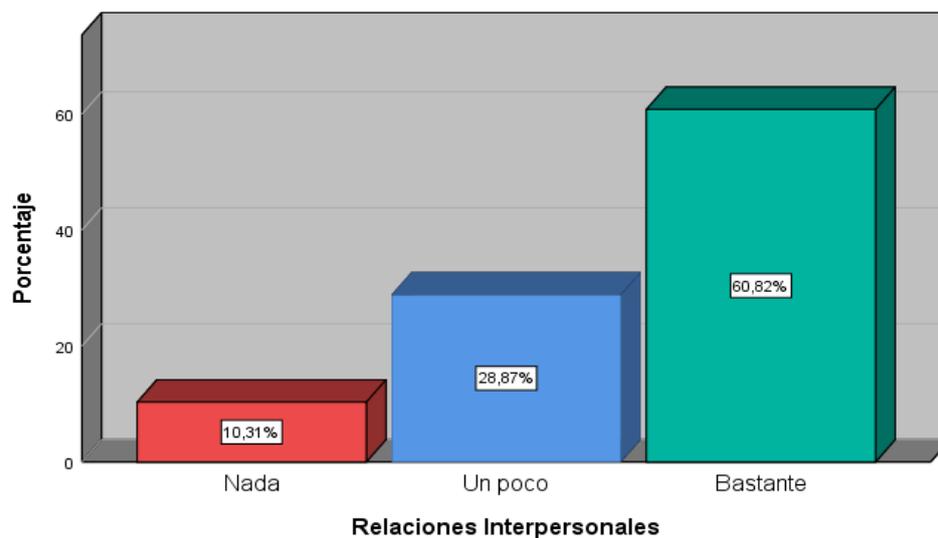
*Desempeño laboral – Dimensión 2: Relaciones interpersonales*

Relaciones Interpersonales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	10	10,3	10,3	10,3
	Un poco	28	28,9	28,9	39,2
	Bastante	59	60,8	60,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

De un total de 97 trabajadores del Centro de Salud Cono Sur-Juliaca, se puede observar que en la dimensión relaciones interpersonales, de la variable desempeño laboral, un 60.8% (59 trabajadores), está en un nivel bastante; un 28.9% (28 trabajadores) están en un nivel un poco; y finalmente en el nivel nada es un 10.3% (10 trabajadores).



**Figura 9.** Gráfico de Frecuencia. Variable Desempeño laboral – Dimensión 2: Relaciones interpersonales

Fuente: Elaboración propia

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

**HG.** Existe relación positiva y significativa entre el estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.

**Ho.** (Hipótesis nula):  $med1 = med2$

**No** existe relación positiva y significativa entre el estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020

**Ha:** (Hipótesis alternativa):  $med1 \neq med2$

**Sí** existe relación positiva y significativa entre el estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.

Consecuentemente, para contrastar la hipótesis se ha analizado el resultado del **Test de Spearman** para muestras ordinales (no paramétricas) utilizando el software SPSS y con ello evaluar la relación entre las variables: estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.

**Tabla 20.**  
*Prueba de correlación entre ansiedad y depresión*  
**Correlaciones**

		Estrés Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,333**
		N	,001
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	97
		Sig. (bilateral)	,333**
		N	,001

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

**Fuente.** Elaboración propia del autor

Nivel de confianza: 95% (nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ )

Regla de decisión:

Si  $p < \alpha$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si  $p > \alpha$ , entonces se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ).

Prueba estadística: Test de Spearman.

### **Interpretación**

Se aplicó el Test de Spearman con un nivel de significancia de 0.05, es un test para una muestra no paramétrico; esto implica plantear una hipótesis Nula ( $H_0$ ), y una hipótesis alternativa ( $H_a$ ); de esta manera contrastamos las hipótesis utilizando el software estadístico SPSS para asociar dos variables con el test de Spearman; la correlación entre ambas variables es una **correlación positiva baja (0.333)**; el p-valor o sig. asintótica (bilateral) **(0.000)** mostrada en la figura anterior es menor al nivel de significancia **0.05** entonces **rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna** y concluimos que:

“**Sí existe relación positiva y significativa entre el estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.**”

#### **4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1**

**HE1:** La dimensión falta de apoyo organizacional de la variable estrés laboral es de mayor significación en el personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.

#### **Hipotesis Especifica 1**

**Ho:** (Hipótesis nula): **med1 = med2**

La dimensión falta de apoyo organizacional de la variable estrés laboral **no** es de mayor significación en el personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.

**Ha:** (Hipótesis alternativa): **med1 ≠ med2**

La dimensión falta de apoyo organizacional de la variable estrés laboral **sí** es de mayor significación en el personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.

Consecuentemente, para contrastar la hipótesis se ha analizado el resultado de la tabla de frecuencia para muestras ordinales (no paramétricas) utilizando el software SPSS y con ello evaluar el nivel de ansiedad.

**Tabla 21.***Prueba de nivel de dimensión: falta de apoyo organizacional***Falta de apoyo organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	6	6,2	6,2	6,2
	Un poco	81	83,5	83,5	89,7
	Bastante	10	10,3	10,3	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Fuente.** Elaboración propia del autor**Nivel de confianza:** 95% (nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ )**Regla de decisión:**Si  $p < \alpha$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).Si  $p > \alpha$ , entonces se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ).**Prueba estadística:** Tabla de frecuencia.**Interpretación**

Se aplicó una tabla de frecuencia absoluta, relativa y acumulativa a partir de los datos generales de la variable ansiedad; esto implica plantear una hipótesis Nula ( $H_0$ ), y una hipótesis alternativa ( $H_a$ ); de esta manera contrastamos las hipótesis utilizando el software estadístico SPSS para analizar la tabla de frecuencia de la variable en consideración. Se puede observar en la tabla, que de los 97 encuestados, el 10.3% (10 trabajadores), tiene un nivel de bastante; así como también el 83.5% (81 trabajadores) un nivel de un poco; si acumulamos ambos niveles, este llega a ser 93.8% (91 trabajadores); y este valor relativo es el más alto, entonces **rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna** y concluimos que:

*“La dimensión falta de apoyo organizacional de la variable estrés laboral sí es de mayor significación en el personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.”*

### 4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

**HE2:** La dimensión habilidades laborales es de mayor significación en el desempeño del personal del Centro de del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.

#### Hipótesis Especifica 1

**Ho:** (Hipótesis nula): **med1 = med2**

La dimensión habilidades laborales **no** es de mayor significación en el desempeño del personal del Centro de del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.

**Ha:** (Hipótesis alternativa): **med1 ≠ med2**

La dimensión habilidades laborales sí es de mayor significación en el desempeño del personal del Centro de del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.

Consecuentemente, para contrastar la hipótesis analizamos el resultado de la tabla de frecuencia para muestras ordinales (no paramétricas) utilizando el software SPSS y con ello evaluar el nivel de ansiedad.

#### Tabla 22.

*Prueba de nivel de dimensión: habilidades laborales*

		Habilidades laborales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Un poco	38	39,2	39,2	39,2
	Bastante	59	60,8	60,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**Fuente.** Elaboración propia del autor

**Nivel de confianza:** 95% (nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ )

**Regla de decisión:**

Si  $p < \alpha$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si  $p > \alpha$ , entonces se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ).

**Prueba estadística:** tabla de frecuencia.

## **Interpretación**

Se aplicó una tabla de frecuencia absoluta, relativa y acumulativa a partir de los datos generales de la variable ansiedad; esto implica plantear una hipótesis nula ( $H_0$ ), y una hipótesis alternativa ( $H_a$ ); de esta manera contrastamos las hipótesis utilizando el software estadístico SPSS para analizar la tabla de frecuencia de la variable en consideración. Se puede observar en la figura 2, que de los 97 encuestados, el 60.8% (59 trabajadores), tiene un nivel de bastante; pero en cambio el nivel Un poco es solo un 39.2%(38 trabajadores); de manera relativa los trabajadores opinan que es muy relevante las habilidades laborales; por otro lado 60.8% es mayor que 39.2%, es decir un 21.6% (21 trabajadores), está considerando que es significativa las habilidades laborales; y este valor relativo es el más alto, entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que:

*La dimensión habilidades laborales sí es de mayor significación en el desempeño del personal del Centro de del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.*

## V. DISCUSIÓN

### Hipótesis general

A partir de los hallazgos encontrados **aceptamos la hipótesis alternativa** donde se establece que existe relación positiva y significativa entre el estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020; y esto se debe a que el coeficiente de Spearman, la significancia (p-valor) es menor que 0.05, en cuyo caso el criterio es para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Estos mismos resultados están relacionados con lo que concluyen, (Choquejahuá, 2016), (Rosas, 2015), (Morales, 2018), (Robalino, 2018) que según estos autores concuerdan, en que existe una relación positiva entre el estrés y desempeño laboral; pero no hay coincidencia en la investigación de (Puma, 2017), pues la relación es negativa. En la tesis de (Choquejahuá, 2016), calcula el r de Pearson y no el rho de Spearman, pero sí se evidencia que la relación entre las variables es positiva y significativa. El mismo que es acorde con lo que concluimos en nuestra investigación. Al efectuar la contrastación de la hipótesis con el coeficiente de Spearman, la significancia (sig.) es 0.001, la cual es menor a 0.05.

La validez interna, no es la más adecuada por las siguientes razones: Las alternativas de la escala de Likert, es muy genérica; se debió de adecuar las alternativas de esta escala Likert de acuerdo a la naturaleza de la pregunta del cuestionario (0=nada, 1=un poco, 2=bastante,3=mucho). La cantidad de preguntas es insuficiente (25 preguntas; 15 para la variable 1, y 10 para la variable 2); el tamaño de la muestra es insuficiente, pues con noventa y siete casos (97 encuestados) no es lo más adecuado; y el método de muestreo es por conveniencia, es decir no probabilístico, y de esta manera es bastante complicado inferir de la muestra a la población.

En cuanto a la validez externa, no es adecuado efectuar una inferencia general, dada las razones expuestas en la validez interna. Es necesario efectuar un estudio de investigación de más centros de salud, con características similares planteadas en este estudio.

### **Hipótesis específica 1**

Para nuestros resultados obtenidos, aceptamos la hipótesis alternativa que establece que la dimensión falta del apoyo organizacional de la variable estrés laboral es de mayor significación en el personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.

El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño del Personal del Centro de Salud Cono Sur Juliaca– Puno, 2020, variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; y esto se puede evidenciar al analizar la tabla de frecuencia, donde apropiadamente el 93.8% (91 trabajadores) opinan que esta dimensión tiene un efecto negativo, pues la percepción anotada es de: bastante (10.3 %) en ese nivel y poco (83.5%) en ese nivel; y este valor relativo es el más alto, entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa y concluimos que: *“La dimensión falta de apoyo organizacional de la variable estrés laboral sí es de mayor significación en el personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.”*

### **Hipótesis específica 2**

Para nuestros resultados obtenidos, **aceptamos la hipótesis alternativa** que establece que la dimensión habilidades laborales es de mayor significación en el desempeño del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020,

Estos mismos resultados están relacionados con lo que concluyen, (Campos, Capurro, & Ruiz, 2018), (Rosas, 2015), (Álvarez, 2017), (Figuera, Villar, 2011) que según estos autores concuerdan en que las habilidades laborales son de mayor significación en el desempeño laboral; y esto se puede evidenciar al analizar la tabla de frecuencia, donde apropiadamente el 60.8% (59 trabajadores) opinan que esta dimensión tiene un efecto positivo, pues la percepción anotada es de: bastante; pero en cambio el nivel un poco es solo un 39.2 % (38 trabajadores); de manera relativa los trabajadores opinan que son muy relevantes las Habilidades Laborales; por otro lado 60.8% es mayor que 39.2%, es decir un 21.6% (21 trabajadores), está considerando que es significativa las habilidades laborales; y este valor relativo es el más alto, entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que: La dimensión habilidades

laborales Si es de *mayor significación en el desempeño del personal del Centro de del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.*

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** De acuerdo con el objetivo general planteado, se ha logrado establecer que hay una correlación entre el estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur-Juliaca-Puno, 2020; la contrastación de la hipótesis general con el coeficiente de **Spearman**, el valor del  $p = 0.001$ , el cual es menor que  $\alpha = 0,05$ ; y un coeficiente positivo de 0.333: entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que el objetivo general se ha cumplido.
- Segunda.** De acuerdo con el objetivo específico 1 planteado, se ha logrado identificar que los factores que predominan en el estrés del personal es la dimensión falta de apoyo organizacional de la variable estrés laboral, es de mayor significación en el personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020; la contrastación de la hipótesis específica 1, se puede observar en la tabla de frecuencia, que de los 97 encuestados, el 10.3% (10 trabajadores), opina un nivel de **bastante**; así como también el 83.5%(81 trabajadores), opina un nivel de **un poco**; si acumulamos ambos niveles, este llega a ser 93.8% (91 trabajadores); y este valor relativo es el más alto, entonces, **rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna**. Se concluye que el objetivo específico 1 se ha cumplido.
- Tercera.** De acuerdo con el objetivo específico 2 planteado, se ha logrado Identificar la dimensión predominante es habilidades laborales, en el **desempeño** del personal de salud del Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020; y una manera de evidenciar es la contrastación de la hipótesis específica 2, se puede observar en la tabla de frecuencia, que de los 97 encuestados, el 60.8% (59 trabajadores), opina un nivel de **bastante**; así como también el 39.2%(38 trabajadores), opina un nivel de **un poco**. %. Es decir un 21.6% (21 trabajadores), está considerando que es significativa las habilidades laborales; y este valor relativo es el más alto, entonces, **rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna**. Se concluye que el objetivo específico 2 se ha cumplido.

## VII. RECOMENDACIONES

La presente investigación puede también ser tomada como un diagnóstico de las necesidades de los trabajadores médicos y asistenciales (médico cirujano, obstetra, psicólogo, enfermera, técnico enfermera, ) en cuanto se refiere a las condiciones personales, ambientales e institucionales, que requieren para mejorar la calidad de atención al público usuario, de manera que pueden ser empleados por los directivos de los nosocomios, y otras organizaciones para establecer planes estratégicos basados en el desarrollo de competencias del personal y en irrestricto respeto a la integridad física y psicológica de los trabajadores. Las recomendaciones que se desprenden de los resultados obtenidos en este estudio son las siguientes:

- a) El director y el área del planeamiento del Centro de Salud Cono Sur Juliaca - Puno, deben institucionalizar acciones de investigación para reelaborar permanentemente el perfil actitudinal y psicológico de todos los trabajadores, por cuanto para una atención de calidad de los problemas de salud de los pacientes no solamente se requiere de alta preparación técnica – académica, sino fundamentalmente, la predisposición emocional y las condiciones infraestructurales y de equipamiento.
- b) El área de Psicología del Centro de Salud Cono Sur Juliaca - Puno, debe organizar charlas y talleres sobre las formas y estrategias para afrontar los problemas de estrés y de ser necesario someter a programas de terapia emocional de algunos trabajadores de dicha entidad.
- c) El director y el personal directivo del Centro de Salud Cono Sur Juliaca - Puno, deben promover urgente reestructuración de los protocolos de atención del personal asistencial, en términos de número de pacientes a atender por día, de igual forma asignar mayor presupuesto para el equipamiento y acondicionamiento de ambientes de atención a los pacientes.
- d) Se debe hacer uso del buzón de sugerencias para que todo el personal pueda expresar y comunicar sus sentimientos y estado emocional frente a

su trabajo cotidiano, lo cual debe ser empleado para realizar diagnósticos operativos y presentar reflexiones con miras a personalizar y aplicar acciones de mejora oportunas.

- e) Se deben formular estrategias apropiadas para estimular las acciones extraordinarias del personal asistencial, ya que también el desempeño laboral depende del éxito que puede experimentar el servidor en su trabajo cotidiano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. A. (2002). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°* (2ed.). Buenos Aires: Granica.
- Agurto, L.V., y Cumbicus, D.A. (2017). *Manifestaciones Del Estrés En El Personal De Enfermería Que Labora En El Hospital Moreno Vásquez. Gualaceo* (tesis de pre-grado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Andrade, B.C. (2007). *Evaluación del desempeño laboral de los licenciados egresados del programa de enfermería de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado*.
- Álvarez, G.G. (2017). *Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en el Personal de Enfermería del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, Santo Domingo De Los Tsáchilas* (tesis de pre-grado). Universidad Regional Autónoma de Los Andes Uniandes, Ambato, Ecuador.
- Arce, G., & Malvas, Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013*, (tesis de maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Escuela de Posgrado, Huari – Perú.
- Arias, F.G. (2012). *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme / 6ta ed.
- Batista, E (2010) "Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz" centro universitario, Queretaro, Qro, México
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación (Administración, economía, humanidades y ciencias sociales)* ,3ra ed. Cali: Universidad de la Sabana Colombia.
- Campos, P.B., Capurro, J.V, Ruiz, A. (2018). *Las experiencias de estrés laboral del personal de enfermería. Del Centro Quirúrgico del Hospital nivel II-1 Ministerio de Salud Chota* (tesis de pre-grado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú.

- Catalan, M., Méndez G., Sánchez G. (2010). Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño caso empresa de retail. Artículo RedalycTheoria, vol. 19 núm. (2), 21-36.
- Ccallahuille, C. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Samague – 2013. Tesis para optar el Título Profesional de: Licenciada en Trabajo Social, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. (9a Ed.). México D.F. México: McGraw-Hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. (8a Ed.). México: McGraw-Hill interamericana
- Choquejahuá, L. (2016). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- CMP. (2020). Código de Ética y deontología. Recuperado de: <https://www.demo2020.cmp.org.pe/wp-content/uploads/2020/01/CODIGO-DE-ETICA-Y-DEONTOLOG%C3%8DA.pdf>
- Cuesta, A. (2001). Gestión de Competencias. Editorial Academia La Habana.
- Da Cruz, A.G. & Melgarejo, R.D. (2021). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020* (tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Figuera, I.M., Villar, I.V. (2011). *Estrés que presentan los profesionales de enfermería en su rol de instrumentistas que laboran en el área quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas* (tesis de pre-grado). Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*, México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana 6ta edición.

- Karasek, R. A. (1981). *Job Socialisation and Job Strain: The Implications of Two Related Psychosocial Mechanism for Job Desing*. En *Working Life* de B. GARDELL Y C. JOHANSSON. (75-94). Chichester: John Wiley and Sons.
- Martín, M. C. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. En *Matronas Profesión*, 5 (17), pp.23-29. Disponible en [http://enferpro.com/documentos/validacion\\_cuestionarios.pdf](http://enferpro.com/documentos/validacion_cuestionarios.pdf)
- Mejía, C., Chacón, J.I., Garnica, L.A., Chacón, S.A., y García, Y.A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*. Volumen (28) p.3. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)
- Mora, F. (2007). Neurocultura: una cultura basada en el cerebro. *Llull: Revista de la Sociedad Española de Historia de las Ciencias y de las Técnicas*, ISSN 0210-8615, Vol. 29, Nº 64, 2006, págs. 395-398.
- Morales, M.G. (2018). *Nivel de estrés y su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de uci adulto del hospital de emergencias Villa El Salvador – 2018* (tesis de pregrado). UNAC, Callao, Perú.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Lima, Perú: Ediciones de la U. / 4 ed.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo* (revista).
- OIT (2016) “Estrés en el trabajo: un reto colectivo” Ginebra. Recuperado de: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Puma, J.E. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017* (tesis de pre-grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Rosas, Z.M. (2015). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Apoyo Camaná 2015* (tesis de pre-grado). Universidad Privada Alas Peruanas; Camaná-Arequipa, Perú.
- Robalino, R.O. (2018). *El Estrés Laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las Unidades de Transporte Intraprovincial del Cantón Daule* (tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Robbins, S., y Timothy, J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F., México: Editorial Pearson.
- Rodríguez, M.G. & López, I.E. (2017). Incidencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los Médicos de las áreas de Centro Quirúrgico y Centro Obstétrico del Hospital Gineco-Obstétrico Isidro Ayora (tesis de pre-grado). Universidad Nacional del Ecuador.
- Solís, R., et al. (2017). Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(3), 270-276. <http://doi.org/10.15381/anales.v78i3.13757>
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. México D.F., México: Editorial Limusa. 4ta edición.
- Valls, A. (2010). *Las 12 habilidades directivas clave*. (6a Ed.). España: Gestión 2000 Grupo Planeta. Barcelona.
- Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11 Ed.). México D.F. México: Prentice Hall.
- Werther, W. y Davis, K. (2000). "Administración de Personal y Recursos Humanos"; Editorial Mac Graw – Hill; Edición 5ta; México.
- Zegarra, M. (2013). ¿Qué es el MOF? Manual de organización y funciones. Recuperado el 5 de julio de 2016 de: <https://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/>.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** “El Estrés y Desempeño Laboral del Personal del Centro de Salud Cono Sur. Juliaca -Puno, 2020.”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el estrés y desempeño laboral del personal del Centro Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Establecer la relación entre el estrés y desempeño laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe relación positiva y significativa entre el estrés y desempeño laboral del personal de Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.</p>	<p><b>Variable 1: Estrés laboral.</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de apoyo Organizacional</li> <li>• Recarga Laboral</li> <li>• Dificultad Interpersonal</li> <li>• Fuentes Extrínsecas de Insatisfacción</li> <li>• Falta de Justicia Organizacional</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental de corte transversal.</p> <p><b>Población y Muestra:</b> 97 trabajadores Centro de Salud Cono Sur</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta, observación y evaluación psicométrica.</p> <p><b>Métodos de análisis de datos:</b> Estadística descriptiva e inferencial.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Qué factores determinan el estrés laboral del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020?</p> <p>¿Cómo es el desempeño del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Determinar el o las dimensiones de que predominan en el estrés en el personal de salud del Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.</p> <p>Identificar la dimensión predominante en el desempeño del personal de salud del Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>La dimensión falta de apoyo organizacional de la variable estrés laboral es de mayor significación en el personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.</p> <p>La dimensión habilidades laborales es de mayor significación en el desempeño del personal del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca – Puno, 2020.</p>		

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

**Título:** “El Estrés y Desempeño Laboral del Personal del Centro de Salud Cono Sur. Juliaca -Puno, 2020.”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
<b>V.1. Estrés laboral</b>	1.1. Falta de apoyo organizacional	1.1.1. Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa	P 1
		1.1.2. Escasa autoridad para tomar decisiones	P 2
		1.1.3. Escasa disposición de integrar equipos de trabajo	P 3
	1.2. Recarga Laboral	1.2.1. Escaso número de trabajadores	P 4
		1.2.2. No saber que situaciones deberá enfrentar cada día	P 5
		1.2.3. Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda	P 6
		1.2.4. Demasiado	
	1.3. Dificultad Interpersonal	1.3.1. Conflictos interpersonales	P7,P8
		1.3.2. Demasiado competitividad	P9
		1.3.3. Relaciones problemáticas con gente fuera de su Sector	P10
	1.3. Fuentes extrínsecas de insatisfacción	1.4.1. Inestabilidad laboral	P11
		1.4.2. Escaso confort físico en el lugar de trabajo	P12
		1.4.3. Incompatibilidad de tareas	P13
	1.4. Falta de justicia organizacional	1.5.1. Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser Recompensado	P14
		1.5.2. Ocultar o falsear las propias emociones y Sentimientos	P15
<b>V.2. Desempeño</b>	2.1. Habilidades laborales	2.1.1. Aplicación de los conocimientos	P16,P17
		2.1.2. Responsabilidad demostrada en sus labores	P18
	2.2. Relaciones Interpersonales	2.2.1. Empatía	P19,P20,P21
		2.2.2. Liderazgo	P22,P23,P24
		2.2.3. Influencia que ejerce	P 25

### Anexo 3: Instrumentos

#### CUESTIONARIO A TRABAJADORES DE DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR

Estimados Señores (as), buenos días. Soy egresado de la Escuela de Psicología de la Universidad Privada Telesup, y estoy realizando la investigación relacionado al estrés y rendimiento laboral, Este trabajo me permitirá a obtener el título de Licenciado en Psicología y le pediría que responda las siguientes preguntas con la mayor certeza posible.

Marcar con una X y rellenar los espacios en blanco. El cuestionario es anónimo.

**Edad:** ..... **Sexo:** M F **Estado Civil:** ..... **Hijos:** Si No

**Profesión u ocupación:** .....

**Puesto:** ..... **Antigüedad en el trabajo:** .....

A continuación hay una serie de enunciados sobre situaciones que pueden resultarle estresantes en su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, marca con una X la opción que mejor representa sus sentimientos y experiencias. El significado de cada número se presenta en la escala siguiente:

Nada	Un poco	Bastante	Mucho
0	1	2	3

**El cuestionario se divide en dos partes**

## VARIABLES 1: ESTRÉS LABORAL

N°	Cuestionario	0	1	2	3
1	Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores				
2	Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones				
3	Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo.				
4	Tiene usted sobrecarga de tareas				
5	Tiene usted conocimientos de las situaciones laborales que enfrentara día a día.				
6	Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre				
7	Tiene usted conocimiento de las características que se manifiesta en una persona con estrés laboral.				
8	Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares).				
9	Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral.				
10	Constantemente tiene problemas con sus pacientes				
11	Percibe un ambiente de inestabilidad laboral.				
12	Se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo.				
13	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral.				
14	Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado.				
15	Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.				

**Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL.**

<b>N°</b>	<b>Cuestionario</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.				
2	Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.				
3	Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada				
4	Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.				
5	Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.				
6	Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación Institucional.				
7	Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.				
8	Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión Instituciones.				
9	Promueve relacione de colaboración y con responsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.				
10	Promueve relaciones interpersonales en el área. Basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.				

## Anexo 4: Validación de Instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

<u>Dimensiones</u>		Ítems						Sugere ncias
		Pertine ncia <sup>1</sup>		Relevan cia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		si	no	si	no	Si	no	
1	Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores	X		X		X		
2	Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones	X		X		X		
3	Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo.	X		X		X		
4	Tiene usted sobrecarga de tareas	X		X		X		
5	Tiene usted conocimientos de las situaciones laborales que enfrentara día a día.	X		X		X		
6	Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre	X		X		X		
7	Tiene usted conocimiento de las características que se manifiesta en una persona con estrés laboral.	X		X		X		
8	Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares).	X		X		X		
9	Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral.	X		X		X		
10	Constantemente tiene problemas con sus pacientes.	X		X		X		
11	Percibe un ambiente de inestabilidad laboral.	X		X		X		
12	Se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo.	X		X		X		
13	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral.	X		X		X		
14	Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado.			X		X		
15	Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Rosa Esther Chirinos

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo

10 de Enero del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.P. N°3090

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**  
**VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**  
**Ítems**

	<u>Dimensiones</u>	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		si	no	si	no	Si	no	
1	Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	X		X		X		
2	Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.	X		X		X		
3	Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.	X		X		X		
4	Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
5	Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
6	Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación Institucional.	X		X		X		
7	Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.	X		X		X		
8	Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión Institucional.	X		X		X		
9	Promueve relación de colaboración y con responsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.	X		X		X		
10	Promueve relaciones interpersonales en el área. Basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** ES SUFICIENTE

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Rosa Esther Chirinos**

**DNI: 08217185**

**Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo**

**10 de Enero del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.P. N°3090

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**  
**VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL**

Ítems

	<u>Dimensiones</u>	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		si	no	si	no	Si	no	
1	Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores	X		X		X		
2	Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones	X		X		X		
3	Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo.	X		X		X		
4	Tiene usted sobrecarga de tareas	X		X		X		
5	Tiene usted conocimientos de las situaciones laborales que enfrentara día a día.	X		X		X		
6	Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre	X		X		X		
7	Tiene usted conocimiento de las características que se manifiesta en una persona con estrés laboral.	X		X		X		
8	Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares).	X		X		X		
9	Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral.	X		X		X		
10	Constantemente tiene problemas con sus pacientes.	X		X		X		
11	Percibe un ambiente de inestabilidad laboral.	X		X		X		
12	Se siente satisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo.	X		X		X		
13	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral.	X		X		X		
14	Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado.			X		X		
15	Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Cruz Telada, Yreneo Eugenio**

**DNI: 09946516**

**Especialidad del validador: Psicólogo de la Salud**

**11 de Enero del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada**

**DOCTOR EN PSICOLOGIA**

Firma del Validador.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**  
**VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**  
**Ítems**

	<u>Dimensiones</u>	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		si	no	si	no	Si	no	
1	Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	X		X		X		
2	Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.	X		X		X		
3	Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.	X		X		X		
4	Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
5	Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
6	Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación Institucional.	X		X		X		
7	Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.	X		X		X		
8	Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión Institucional.	X		X		X		
9	Promueve relaciones de colaboración y con responsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.	X		X		X		
10	Promueve relaciones interpersonales en el área. Basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Cruz Telada, Yreneo Eugenio**

**DNI: 09946516**

**Especialidad del validador: Psicólogo de la Salud**

**11 de Enero del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada**

**DOCTOR EN PSICOLOGIA**

Firma del Validador.

## Anexo 5: Matriz de datos

N° de Encuestado	VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL														VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL											
	D1: Falta de apoyo organizacional			D2: Recarga Laboral			D3: Dificultad Interpersonal			D4: Fuentes extrínsecas de insatisfacción			D5: Falta de justicia organizacional		D1: Habilidades laborales			D2: Relaciones Interpersonales								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
1	1	1	1	3	2	2	3	2	0	0	1	1	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
2	1	2	2	3	2	1	1	0	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	
3	1	1	1	2	3	2	3	1	1	0	0	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	
4	0	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	1	0	1	0	2	2	3	0	0	0	0	0	0	1	
5	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	
6	0	1	1	1	2	1	2	3	0	1	0	0	1	0	1	0	1	3	2	0	0	0	1	0	1	
7	1	1	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	
8	1	1	1	2	2	2	2	3	1	0	0	1	1	2	0	0	2	2	3	2	2	3	3	2	2	
9	1	1	2	2	1	1	0	1	0	1	1	2	2	2	1	1	0	1	2	2	3	2	1	2	3	
10	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	0	1	1	1	3	3	2	2	0	0	1	1	2	
11	0	0	1	1	2	2	0	0	1	1	0	0	2	1	1	2	2	1	0	1	1	2	2	1	1	
12	1	2	2	3	2	1	1	0	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	
13	1	1	1	2	3	2	3	1	1	0	0	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	
14	0	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	1	0	1	0	2	2	3	0	0	0	0	0	0	1	
15	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	
16	0	1	1	1	2	1	2	3	0	1	0	0	1	0	1	0	1	3	2	0	0	0	1	0	1	
17	0	1	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	
18	1	1	1	2	2	2	2	3	1	0	0	1	1	2	0	0	2	2	3	2	2	3	3	2	2	
19	1	1	2	2	1	1	0	1	0	1	1	2	2	2	1	1	0	1	2	2	3	2	1	2	3	
20	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	0	1	1	1	3	3	2	2	0	0	1	1	2	
21	0	0	1	1	2	2	0	0	1	1	0	0	2	1	1	2	2	1	0	1	1	2	2	1	1	
22	1	2	2	3	2	1	1	0	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	
23	2	1	1	2	3	2	3	1	1	0	0	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	
24	0	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	1	0	1	0	2	2	3	0	0	0	0	0	0	1	

25	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1
26	0	1	1	1	2	1	2	3	0	1	0	0	1	0	1	0	1	3	2	0	0	0	1	0	1
27	1	1	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2
28	1	1	1	2	2	2	2	3	1	0	0	1	1	2	0	0	2	2	3	2	2	3	3	2	2
29	1	1	2	2	1	1	0	1	0	1	1	2	2	2	1	1	0	1	2	2	3	2	1	2	3
30	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	0	1	1	1	3	3	2	2	0	0	1	1	2
31	0	0	1	1	2	2	0	0	1	1	0	0	2	1	1	2	2	1	0	1	1	2	2	1	1
32	1	2	2	3	2	1	1	0	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1
33	1	1	1	2	3	2	3	1	1	0	0	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3
34	0	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	1	0	1	0	2	2	3	0	0	0	0	0	0	1
35	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1
36	0	1	1	1	2	1	2	3	0	1	0	0	1	0	1	0	1	3	2	0	0	0	1	0	1
37	1	1	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2
38	1	1	1	2	2	2	2	3	1	0	0	1	1	2	0	0	2	2	3	2	2	3	3	2	2
39	1	1	2	2	1	1	0	1	0	1	1	2	2	2	1	1	0	1	2	2	3	2	1	2	3
40	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	0	1	1	1	3	3	2	2	0	0	1	1	2
41	0	0	1	1	2	2	0	0	1	1	0	0	2	1	1	2	2	1	0	1	1	2	2	1	1
42	1	2	2	3	2	1	1	0	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1
43	1	1	1	2	3	2	3	1	1	0	0	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3
44	0	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	1	0	1	0	2	2	3	0	0	0	0	0	0	1
45	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1
46	0	1	1	1	2	1	2	3	0	1	0	0	1	0	1	0	1	3	2	0	0	0	1	0	1
47	1	1	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2
48	1	1	1	2	2	2	2	3	1	0	0	1	1	2	0	0	2	2	3	2	2	3	3	2	2
49	1	1	2	2	1	1	0	1	0	1	1	2	2	2	1	1	0	1	2	2	3	2	1	2	3
50	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	0	1	1	1	3	3	2	2	0	0	1	1	2
51	0	0	1	1	2	2	0	0	1	1	0	0	2	1	1	2	2	1	0	1	1	2	2	1	1
52	1	2	2	3	2	1	1	0	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1
53	1	1	1	2	3	2	3	1	1	0	0	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3
54	0	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	1	0	1	0	2	2	3	0	0	0	0	0	0	1
55	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1
56	0	1	1	1	2	1	2	3	0	1	0	0	1	0	1	0	1	3	2	0	0	0	1	0	1
57	1	1	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2

58	1	1	1	2	2	2	2	3	1	0	0	1	1	2	0	0	2	2	3	2	2	3	3	2	2
59	1	1	2	2	1	1	0	1	0	1	1	2	2	2	1	1	0	1	2	2	3	2	1	2	3
60	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	0	1	1	1	3	3	2	2	0	0	1	1	2
61	0	0	1	1	2	2	0	0	1	1	0	0	2	1	1	2	2	1	0	1	1	2	2	1	1
62	1	2	2	3	2	1	1	0	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1
63	1	1	1	2	3	2	3	1	1	0	0	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3
64	0	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	1	0	1	0	2	2	3	0	0	0	0	0	0	1
65	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1
66	1	1	1	1	2	1	2	3	0	1	0	0	1	0	1	0	1	3	2	0	0	0	1	0	1
67	1	1	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2
68	1	1	1	2	2	2	2	3	1	0	0	1	1	2	0	0	2	2	3	2	2	3	3	2	2
69	1	1	2	2	1	1	0	1	0	1	1	2	2	2	1	1	0	1	2	2	3	2	1	2	3
70	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	0	1	1	1	3	3	2	2	0	0	1	1	2
71	1	1	1	1	2	2	0	0	1	1	0	0	2	1	1	2	2	1	0	1	1	2	2	1	1
72	1	2	2	3	2	1	1	0	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1
73	1	1	1	2	3	2	3	1	1	0	0	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3
74	0	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	1	0	1	0	2	2	3	0	0	0	0	0	0	1
75	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1
76	0	1	1	1	2	1	2	3	0	1	0	0	1	0	1	0	1	3	2	0	0	0	1	0	1
77	1	1	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2
78	1	1	1	2	2	2	2	3	1	0	0	1	1	2	0	0	2	2	3	2	2	3	3	2	2
79	1	1	2	2	1	1	0	1	0	1	1	2	2	2	1	1	0	1	2	2	3	2	1	2	3
80	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	0	1	1	1	3	3	2	2	0	0	1	1	2
81	1	0	1	1	2	2	0	0	1	1	0	0	2	1	1	2	2	1	0	1	1	2	2	1	1
82	1	2	2	3	2	1	1	0	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1
83	2	1	1	2	3	2	3	1	1	0	0	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3
84	2	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	1	0	1	0	2	2	3	0	0	0	0	0	0	1
85	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1
86	2	1	1	1	2	1	2	3	0	1	0	0	1	0	1	0	1	3	2	0	0	0	1	0	1
87	1	1	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2
88	1	1	1	2	2	2	2	3	1	0	0	1	1	2	0	0	2	2	3	2	2	3	3	2	2
89	1	1	2	2	1	1	0	1	0	1	1	2	2	2	1	1	0	1	2	2	3	2	1	2	3
90	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	0	1	1	1	3	3	2	2	0	0	1	1	2

91	1	2	1	1	2	2	0	0	1	1	0	0	2	1	1	2	2	1	0	1	1	2	2	1	1
92	1	2	2	3	2	1	1	0	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1
93	1	1	1	2	3	2	3	1	1	0	0	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3
94	1	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	1	0	1	0	2	2	3	0	0	0	0	0	0	1
95	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1
96	0	1	1	1	2	1	2	3	0	1	0	0	1	0	1	0	1	3	2	0	0	0	1	0	1
97	1	1	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2