



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL
GOYENECHÉ III – AREQUIPA 2020**

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

AUTORES:

Bach. PEREZ CRUZ, JUSTA DORIS

Bach. MARTINEZ PALOMINO, KATHERINE DAYANA

LIMA – PERÚ

2020

ASESORA DE TESIS

Dra. MAPPY ARCE FIGUEROA

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, hermanos y familia, porque siempre velan mis acciones, y me guían por buen camino para que este sueño se haga realidad.

A mis queridas hijas Mhia y Lhia, a mi hijo Harvi y a mi querido esposo; que con su amor y enseñanzas ha sembrado las virtudes que necesito para vivir con anhelo y felicidad, brindándome el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

Doris

A mis padres, por su apoyo incondicional y fe en mí, a mis hermosas hijas por sus sonrisas, me dan las fuerzas para no rendirme, y a mi esposo, que es mi inspiración.

Katherine

AGRADECIMIENTO

A Dios, nuestro Señor, por iluminarnos y mantenernos con salud, por darnos la oportunidad de lograr nuestros objetivos y sentirnos orgullosas de ser profesionales.

A nuestras maestras por su orientación y enseñanza, a la Dra. Mappy Arce Figueroa y a la Dra. Frida Palomino Arpi, a quienes agradecemos por su confianza y exigencia para el desarrollo de esta tesis.

A la Universidad Privada Telesup, por brindarnos todos los conocimientos en estos años de formación profesional.

A todos, mil gracias.

RESUMEN

Para la realización de la presente investigación se ha tenido en cuenta la coyuntura actual, y cómo diversos factores afectan directamente tanto en el nivel de estrés de los trabajadores, como en su rendimiento a la hora de realizar sus actividades propias del puesto la población de estudio que son los trabajadores del Hospital Goyeneche III, de la ciudad de Arequipa, buscando encontrar la relación entre dichas variables y determinar un análisis situacional en base a las características propuestas dentro de la investigación, y que son medibles por los instrumentos utilizados.

El tipo de estudio fue descriptivo correlacional con un diseño no experimental y transversal, ya que los datos se tomaron en un solo momento de tiempo, dentro del objetivo general se estableció encontrar el grado de correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, y así mismo, en los objetivos específicos se determinó que debería encontrarse la relación entre el estrés laboral y las subescalas del desempeño laboral siendo éstas: el cumplimiento de metas, el compromiso con la institución, y la satisfacción en el puesto encontrándose en todos valores negativos significativos, por lo cual se ha comprobado las hipótesis que han sido planteadas tanto de la investigación como las hipótesis alternativas los niveles encontrados en el desempeño laboral son bajos mientras que en la variable de estrés laboral se encuentran con un nivel alto, la muestra con la que se ha trabajado es de 121 trabajadores del Hospital Goyeneche III de Arequipa.

Palabras clave: desempeño laboral, estrés, satisfacción, trabajo, compromiso, institución, cansancio, emoción.

ABSTRACT

To carry out the following research, the current situation has been taken into account and how various factors directly affect both the stress level of the workers and their redemption when carrying out their own activities of the position, the study population is the workers at the Goyeneche III hospital, in the city of Arequipa, seeking to find the relationship between these variables and determine a situational analysis based on the characteristics proposed within the research and that are measurable by the instruments used.

The type of study was descriptive correlational with a non-experimental and cross-sectional design since the data were taken in a single moment of time, within the general objective it was established to find the degree of correlation between job stress and job performance and oneself in The specific objectives were determined that the relationship between work stress and the subscales of work performance should be found, being the fulfillment of goals the commitment to the institution and the satisfaction in the position being found in all significant negative values, for which the hypotheses have been verified that have been raised from both the research and the alternative hypotheses, the levels found in work performance are low while in the variable of work stress they are at a high level, the sample with which we have worked is 121 hospital workers Goyeneche III of Arequipa.

Key word: Job performance, stress, satisfaction, work, commitment, institution, fatigue, emotion.

TABLA DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESORA DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
TABLA DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURA	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación del estudio.....	19
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes nacionales	21
2.1.2. Antecedentes internacionales	24
2.2. Bases teóricas de las variables	28
2.2.1. Variable estrés laboral	28
2.2.2. Variable desempeño laboral	41
2.3. Definición de términos básicos	52
III. MARCO METODOLÓGICO	54
3.1. Hipótesis de la investigación	54

3.1.1. Hipótesis general	54
3.1.2. Hipótesis específicas	54
3.2. Variables de estudio	54
3.2.1. Definición conceptual.....	54
3.2.2. Definición operacional.....	55
3.3. Matriz de operacionalización de variables	56
3.4. Tipo y nivel de investigación.....	60
3.5. Diseño de la investigación	60
3.6. Población y muestra de estudio.....	60
3.6.1. Población	60
3.6.2. Muestra.....	61
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
3.7.1. Técnicas de recolección de datos.....	61
3.7.2. Instrumento de recolección de datos	62
3.8. Métodos de análisis de datos	68
3.9. Aspectos éticos	69
IV. RESULTADOS	70
4.1. Resultados descriptivos.....	70
4.2. Comprobación de las hipótesis	129
V. DISCUSIÓN.....	132
VI. CONCLUSIONES	135
VII. RECOMENDACIONES.....	137
ANEXO	138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	139
Anexo 1: Matriz de consistencia	144
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	146
Anexo 3: Instrumentos	149
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	154
Anexo 5: Matriz de datos	175

ÍNDICE DE TABLAS

1

Tabla 1.	Estrés laboral.....	70
Tabla 2.	Estrés laboral segmentado por sexo	71
Tabla 3.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio	72
Tabla 4.	Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío	73
Tabla 5.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de y trabajo me siento cansada	74
Tabla 6.	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.....	75
Tabla 7.	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.....	76
Tabla 8.	Me siento frustrado por mi trabajo.....	77
Tabla 9.	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo	78
Tabla 10.	Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa	79
Tabla 11.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.....	80
Tabla 12.	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	81
Tabla 13.	Siento que me he vuelto más duro con la gente	82
Tabla 14.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente .	83
Tabla 15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes .	84
Tabla 16.	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas	85
Tabla 17.	Siento que no brindo la misma calidad de información ante una pregunta de tipo administrativo.....	86
Tabla 18.	Siento que me estreso cuando me hacen muchas preguntas	87
Tabla 19.	Siento que baja mi calidad de atención a otras personas cuanto me encuentro en mis labores.	88
Tabla 20.	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente ...	89
Tabla 21.	Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis pacientes....	90
Tabla 22.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.....	91
Tabla 23.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	92
Tabla 24.	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes.	93

Tabla 25. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo	94
Tabla 26. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.....	95
Tabla 27. Me siento con muchas energías al finalizar mi trabajo	96
Tabla 29. Estadísticos descriptivos de estrés laboral	97
Tabla 29. Desempeño laboral	98
Tabla 30. Desempeño laboral segmentado por sexo	99
Tabla 31. Hago solo lo que me ordena	100
Tabla 32. Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión.....	101
Tabla 33. Ayudo a tomar decisiones para lograr metas	102
Tabla 34. Doy confianza para lograr objetivos	103
Tabla 35. Soy dinámico y pro-activo con las actividades del servicio	104
Tabla 36. Espero una recompensa	105
Tabla 37. Tengo un nivel de atención adecuado.....	106
Tabla 38. Interrumpo constantemente el trabajo de otros	107
Tabla 39. Hago caso a las influencias externas	108
Tabla 40. Tengo buena memoria	109
Tabla 41. Me interesa la forma como se lleva la institución	110
Tabla 42. Deseo aprender nuevas cosas.....	111
Tabla 43. Soy atento y cortés con mis compañeros de labor y pacientes.....	112
Tabla 44. Me preocupo por el servicio	113
Tabla 45. Ayudo a mantener la buena apariencia en el servicio	114
Tabla 46. Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución	115
Tabla 47. Mantengo y conservo mi puesto siempre ordenado	116
Tabla 48. Ayudo a detectar errores en mi servicio	117
Tabla 49. Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo	118
Tabla 50. Se llama la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos	119
Tabla 51. Acepto críticas constructivas con mi labor.....	120
Tabla 52. Tengo iniciativa.....	121
Tabla 53. Demuestro tener formación adecuada	122
Tabla 54. Sé expresarme apropiadamente	123
Tabla 55. Conozco mi trabajo.....	124
Tabla 56. Tengo temor de pedir ayuda	125

Tabla 57. Se cuento hacer y hago sugerencias	126
Tabla 58. Me gusta la labor que realizo	127
Tabla 59. Aplico criterio al tomar decisiones	128
Tabla 60. Estadísticos descriptivos de desempeño laboral	129
Tabla 61. Pruebas de normalidad	130
Tabla 62. Correlación rho de Spearman entre estrés laboral y desempeño laboral	131

ÍNDICE DE FIGURA

<i>Figura 1.</i> Estrés laboral	70
<i>Figura 2.</i> Estrés laboral segmentado por sexo	71
<i>Figura 3.</i> Indicador: Agotamiento	72
<i>Figura 4.</i> Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío	73
<i>Figura 5.</i> Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de y trabajo me siento cansada	74
<i>Figura 6.</i> Siento que trabajar todo el día con personas me cansa	75
<i>Figura 7.</i> Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa	76
<i>Figura 8.</i> Me siento frustrado por mi trabajo.....	77
<i>Figura 9.</i> Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.....	78
<i>Figura 10.</i> Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa	79
<i>Figura 11.</i> Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	80
<i>Figura 12.</i> Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	81
<i>Figura 13.</i> Siento que me he vuelto más duro con la gente	82
<i>Figura 14.</i> Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	83
<i>Figura 15.</i> Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	84
<i>Figura 16.</i> Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.....	85
<i>Figura 17.</i> Siento que no brindo la misma calidad de información ante una pregunta de tipo administrativo	86
<i>Figura 18.</i> Siento que me estreso cuando me hacen muchas preguntas.....	87
<i>Figura 19.</i> Siento que baja mi calidad de atención a otras personas cuanto me encuentro en mis labores.	88
<i>Figura 20.</i> Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente ...	89
<i>Figura 21.</i> Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis pacientes	90
<i>Figura 22.</i> Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	91

<i>Figura 23.</i> Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	92
<i>Figura 24.</i> Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes.	93
<i>Figura 25.</i> Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.....	94
<i>Figura 26.</i> Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.....	95
<i>Figura 27.</i> Me siento con muchas energías al finalizar mi trabajo.....	96
<i>Figura 28.</i> Estadísticos descriptivos de estrés laboral.....	97
<i>Figura 29.</i> Desempeño laboral	98
<i>Figura 30.</i> Desempeño laboral segmentado por sexo.....	99
<i>Figura 31.</i> Hago solo lo que me ordena	100
<i>Figura 32.</i> Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión	101
<i>Figura 33.</i> Ayudo a tomar decisiones para lograr metas	102
<i>Figura 34.</i> Doy confianza para lograr objetivos	103
<i>Figura 35.</i> Soy dinámico y pro-activo con las actividades del servicio	104
<i>Figura 36.</i> Espero una recompensa	105
<i>Figura 37.</i> Tengo un nivel de atención adecuado.....	106
<i>Figura 38.</i> Interrumpo constantemente el trabajo de otros.....	107

INTRODUCCIÓN

A lo largo del siglo XX, el estrés se convirtió en un fenómeno notable y reconocido socialmente, está vinculado a la actividad laboral, de ahí que muchos países presten atención a su personal estresado, puesto que pueden dañar la vida de las personas.

Stavroula, Griffiths, y Cox, (2020), considera que el estrés laboral perturba absolutamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficiencia para las organizaciones en las que trabajan, por ello, hace una serie de recomendaciones para que los empleadores evalúen las causas, efectos, así como la prevención del estrés en sus trabajadores.

Es por ello, que uno de los grandes problemas relacionados con la salud, es el estrés, que perjudica tanto al colaborador como a la institución, y al mismo tiempo afecta al desempeño laboral de los mismos en las diferentes instituciones.

El estrés, tiene efectos perjudiciales en las personas que lo sufren, muchas veces son causados por ambientes discrepantes a nivel psicosocial, familiar, personal, reconocerlo, es un tanto difícil, porque las alteraciones, se evidencian cuando, el trabajador, empieza a tener ciertas perturbaciones, tanto en su comportamiento, como emocionalmente, posiblemente se deba a múltiples estresores, como el medio en el que labora, ruidos, mala iluminación, temperatura alta o baja, cambios psicosociales, divorcios, enfermedades en algún miembro de la familia, que les resulta difíciles superarlos y acostumbrarse a los cambios, hecho que afecta en su desempeño laboral,

En tal razón, es que nos pareció significativo descubrir cuáles son las declaraciones que los profesionales de la salud, muestran con la aparición del estrés y cómo influyen en su desempeño laboral, ya que se ve que el personal es constantemente presionado para cumplir sus largos turnos, excesiva carga laboral del personal, falta de equipamiento y herramientas con las que cuenta el hospital Goyeneche III, entre otros.

En cuanto a la estructura de la presente investigación se encuentra organizada de la siguiente forma, en el primer capítulo concerniente al planteamiento del problema, problema general, problemas específicos, así mismo, encontramos la justificación, donde se puede identificar el objetivo general y objetivos específicos del presente estudio.

En el segundo capítulo, se expone el marco teórico de los conceptos referidos al estrés y desempeño laboral y su respectivo respaldo de otras investigaciones realizadas tanto a nivel internacional como nacional, así como los de términos básicos. En el tercer capítulo, se da a conocer el marco metodológico, planteando la hipótesis de investigación general, hipótesis específicas, variables de estudio, las definiciones conceptuales y operacionales, operacionalización de variables, nivel de investigación, diseño de investigación, población, muestreo, así también, se pueden identificar las técnicas e instrumentos de recolección de datos, como la validación y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos y aspectos éticos. En el cuarto capítulo, se describen los resultados obtenidos en la presente investigación, los cuales se encuentran organizadas en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones y figuras pertinentes.

Finalmente, se da a conocer la discusión, conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas, y anexos que sirven de respaldo a la investigación realizada.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El estrés laboral forma parte de un problema dentro del ámbito laboral, en el siglo XXI, el cual afecta a miles de trabajadores alrededor del mundo, siendo los porcentajes que van en aumento cada año, debido a cambios y transformaciones que se globalizan económicamente. El estrés laboral es una preocupación que toma relevancia, resultando negativo en las empresas o instituciones afectando su manejo y productividad laboral

En este sentido García, Puebla, Herrera y Daudén (2016) afirman que las personas invertimos casi un tercio de nuestra vida en el lugar de trabajo, donde se desarrollan gran parte de las relaciones interpersonales y las situaciones de tensión. (p.16).

El estrés, es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, y alrededor de un 12% de los trabajadores europeos podría padecer actualmente el síndrome del profesional quemado, García, Puebla, Herrera, & Daudén (2016)

El Perú según el informe del diario La República (2018) el estrés se convierte en un estado permanente y sobrepasa los límites, considerados normales, es un asesino silencioso. La última encuesta del Instituto Integración, realizada a 2,200 personas en 19 departamentos del Perú, arroja que el 58% de los peruanos sufre de estrés. Esto quiere decir, que seis de cada diez peruanos se sienten estresados en su vida cotidiana. El estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%). (p.5).

El Hospital Goyeneche III Arequipa, carece de diferentes acciones para poder identificar o disminuir el estrés, la ansiedad y fatiga en los empleados, enfermeras, médicos, entre otros. Afecta a todo el hospital, siendo una causa para la baja productividad, conflictos, y desmotivación y hasta existiendo el ausentismo, muchas veces se ha escuchado del mal trato del personal de salud percibido por los pacientes que laboran, como también a la sobrecarga de

pacientes y la falta del apoyo del gobierno, por la gran falta de instrumentos y equipos para brindar una adecuada atención, ocasionando el estrés laboral.

Algunos manifiestan: “tenemos demasiada carga laboral”, “el personal a veces no cubre todas las necesidades que requiere los pacientes”, “a veces no hay buenas relaciones con el equipo, los médicos creen que somos sus secretarias”, “hoy tengo guardia y me siento muy cansada”, “no tenemos los implementos necesarios”, son algunas de las referencias que se manifiestan a diario, estas condiciones afectan el desarrollo de las actividades laborales pudiendo incurrir en actividades de baja calidad para con el paciente, y desarrollar patologías producto del estrés vulnerando la fuerza laboral y productividad (desempeño laboral) del profesional de salud. Por estas razones, la presente investigación estudia la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de salud del hospital Goyeneche III, la unidad de estudio es de 631 personas que laboran en el hospital que corresponde al Distrito de Arequipa, el estudio se realiza en el presente año.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Goyeneche III, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cuál es la relación entre el estrés y el cumplimiento de metas y objetivos del personal de salud del Hospital Goyeneche III – Arequipa, 2020?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre el estrés y el compromiso con la institución del personal de salud del Hospital Goyeneche III – Arequipa 2020?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción en el puesto de trabajo y el crecimiento profesional de personal de salud del Hospital Goyeneche III – Arequipa 2020?

1.3. Justificación del estudio

Se ha podido observar, que los trastornos más frecuentes presentes en el personal de salud del Hospital Goyeneche III es el estrés, es un mal que dificulta las relaciones humanas en el desempleo laboral convirtiéndose en un estado habitual, o la forma de ser, razón que hace necesario el tratamiento oportuno.

El personal de salud podría padecer de estrés debido al desempeño laboral que presentan, porque se encuentran sometidas (os) frecuentemente a diversas situaciones estresantes, como es la sobrecarga de trabajo, falta de equipo e inmobiliario, presión de familiares del paciente, el horario de trabajo, entre otros, constituyendo el grupo más vulnerable a presentar estrés, ya que atiende las 24 horas a pacientes con diferentes diagnósticos, y en estado crítico; en consecuencia es difícil conocer su nivel de estrés a fin de brindar una atención adecuada y de calidad al paciente y familia que acude al Hospital Goyeneche III.

La presente investigación tiene como propósito, determinar la relación del estrés que presenta el personal de salud y su desempeño laboral, que es de suma importancia debido a que día a día, tienen que cumplir funciones en sus diferentes roles que implica, desde la toma de decisiones acerca de la salud de los pacientes, las condiciones laborales en las que se desenvuelven, las relaciones interpersonales con los pacientes, familiares, compañeros de trabajo y el equipo multidisciplinario con los que interactúan. Los riesgos físicos, en materia de seguridad y las remuneraciones inadecuadas ponen en riesgo la salud física y mental del personal de estudio.

El estrés laboral en la actualidad, es uno de los factores de riesgo que presentan los individuos debido a la alta carga laboral y tensional que supera la capacidad física, psicológica y laboral, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que se enfrentan diariamente el personal de salud del hospital Goyeneche III.

La información que se obtenga será un precedente para futuras investigaciones con la intención de disminuir el estrés en el personal de salud, y que se contribuya a un mejor desempeño laboral.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Goyeneche III, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar la relación entre el estrés y el cumplimiento de metas y objetivos del personal de salud del Hospital Goyeneche III, Arequipa, 2020.

OE 2 Determinar la relación entre el estrés y el compromiso con la institución del personal de salud del Hospital Goyeneche III, Arequipa 2020.

OE 3 Determinar la relación entre el estrés y la Satisfacción en el puesto de trabajo y el crecimiento profesional de personal de salud del Hospital Goyeneche III, Arequipa 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Cáceres (2016), en su investigación, Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana; Cajamarca 2016, el objetivo fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016. La metodología que se utilizó fue descriptiva - correlacional; con diseño no experimental - transversal. Se evaluaron a 55 trabajadores del área asistencial, seguridad, admisión y mantenimiento. Para la recolección de datos sobre el estrés laboral se utilizó una encuesta, el primer instrumento fue el test utilizado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, sustentado por Ivancevich y Matteson, se hallaron los resultados donde el 49% de los trabajadores tiene estrés laboral, el 10% tiene un bajo nivel de estrés y un 12% tiene un alto nivel de estrés. En referencia a la variable desempeño laboral, el 45% de los colaboradores tiene un desempeño laboral regular, el 29% tiene un desempeño laboral bueno y el 25% tiene un desempeño laboral malo. El p valor arrojado por el software estadístico SPSS versión 23 fue de 0.000, este valor es menor a 0.05; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores.

El antecedente antes mencionado, es importante porque nos ayuda a conocer que el estrés laboral es una preocupación porque es considerado un problema principal no solo en la salud de los trabajadores sino también influye en su desempeño y el funcionamiento de sus labores.

Gaviria y Díaz (2017), en su tesis titulada Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto de la Universidad Nacional de San Martín, cuyo objetivo general fue determinar el vínculo entre ambas variables esta investigación fue de tipo descriptivo

correlacional de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó un formato que permitió evaluar en nivel de desempeño profesional, como resultado se tuvo que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional, un 10% con estrés laboral en un nivel bajo de desempeño profesional y el 18.3% con estrés laboral en un nivel medio de desempeño profesional. Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el periodo de abril a julio del año 2017.

En la actualidad el estrés laboral según el antecedente antes citado es importante conocer porque afecta a todos a nivel mundial en el cual también se pudo identificar que conduce o influye en la presencia de enfermedades psíquicas y físicas que perjudican no solo la productividad de la persona sino su propia supervivencia el cual se ve reflejado en su desempeño laboral.

Roas (2017) desarrolló una investigación de tesis Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Apoyo Camaná, 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 de diseño correlacional y de corte transversal cuya muestra fueron 24 enfermeras. Entre sus conclusiones se afirma que existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral el 67% (16) enfermeras presentan un nivel de estrés medio encontrándose que es regular la relación con el paciente, ya que a veces sus actividades laborales son rutinarias, así como insatisfacción laboral. Respecto a la existencia de estrés entre los profesionales de enfermería se puede decir que existe estrés en el 67% (16) enfermeras y en el 33% (8) no existe estrés. Las causas del estrés en el 42% (10) enfermeras es la incomodidad por agentes negativos como los ruidos, los olores y la exposición a químicos en el 25% (6) son los problemas psicológicos como el agotamiento emocional y en el 33% (8) no existe estrés El 67% (16) enfermeras tienen regular relación con los pacientes y no están aburridas con lo que hacen porque es parte de su trabajo, el 33% (8) refieren nunca haber tenido problemas, pero si consideran que a veces es

rutinario su trabajo. Asimismo, el 62% (15) refieren satisfacción laboral y un 38% (9) no estarlo debido.

De acuerdo con el antecedente de Roas, es importante porque nos permite conocer que la atención médica y su seguridad demandan mayor autonomía clínica del enfermero. Afirma que cuánto menor jerarquía es la relación, mejores son los resultados, satisfacción en el trabajo y menores niveles de estrés.

Espinoza S. y Calvanapon F. (2020), realizaron su artículo de investigación, el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud; realizada en la Universidad César Vallejo. El estudio tiene como finalidad establecer la relación entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo en 2019. En todo el proceso de investigación se siguió la metodología experimental, a través del estudio correlacional, de corte transversal, con un enfoque mixto, donde participaron 98 trabajadores del entorno. Los investigadores realizan el análisis con el uso de variables relacionado al ambiente laboral: estrés y desempeño. Donde el 98% de los trabajadores mostraron niveles medio y alto del estrés laboral y el 39,8% tiene un desempeño laboral el cual fue considerado regular. Se tuvo como resultado que el coeficiente de Rho de Spearman permite establecer la correlación negativa y moderada entre el estrés y desempeño laboral.

A través del antecedente se puede conocer que es importante para la investigación, ya que afirma que el estrés laboral es producto de una constante presión del entorno y se produce por la falta de la capacidad de los trabajadores para dar respuesta a las exigencias. Cada principal síntoma que se presenta es el agotamiento físico y mental, irritabilidad depresión y otros.

Quispe M. (2019), realizó su tesis, Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018. Tuvo como objetivo determinar la relación del estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018. La investigación fue aplicativo, correlacional, transversal y de diseño no experimental. La muestra

conformada por 75 colaboradores de las boticas Inkafarma del distrito. Se utilizaron dos cuestionarios, un par a medir el nivel del estrés laboral y el otro el desempeño laboral. Se encontró como resultado la relación existente entre el estrés según la relación agotamiento emocional y despersonalización con desempeño laboral, es así que los colaboradores de boticas Inkafarma presentan en su mayoría un nivel de estrés medio según el agotamiento personal (64,0%), despersonalización (65.3%) y realización personal (66,7%). Y la mayoría tiene un desempeño laboral bueno (62,0%)

El antecedente es importante en el personal de salud que es continuamente involucrado, en diferentes situaciones de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las actividades que se les delega dentro del ámbito laboral; sin embargo, diferentes factores como el estrés puede estar afectando de manera significativa el desempeño, lo cual dificulta el cumplimiento de las metas y objetivo, creando así, el entorno de preocupación constante por el desarrollo de las actividades laborales, deberes de la familia y realización del personal que labora, de esta manera se busca contribuir en la formación de una sociedad estable libre del estrés.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Espinoza (2017), realizó una tesis titulada, Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil. Tuvo como objetivo principal de este trabajo de investigación fue determinar los factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería. La investigación fue de tipo descriptivo con enfoque prospectivo, diseño transversal. La población fue de veinte profesionales y no profesionales de enfermería que trabajan en el área de emergencia y unidad de cuidados intensivos. El instrumento fue un cuestionario con preguntas politómicas mediante la técnica de la encuesta, se obtuvieron los siguientes resultados, el 40% de las enfermeras son jóvenes y están expuestas a factores estresantes por las condiciones del trabajo, el 80% es de sexo femenino, el 25% de las personas siempre perciben la carga laboral, el 70% se enfrentan a las exigencias de los supervisores, falta de apoyo de los

coordinadores y no tienen turnos rotativos. El 65% a veces tienen el material para realizar procedimientos seguros. La mayoría del personal encuestado sintió dolores musculares (57%) y desmotivación (45%) en el cargo de licenciados de enfermería. Se concluye que los múltiples factores estresantes del entorno laboral una de ellas es la sobrecarga de trabajo que genera el cansancio físico y mental en la persona, a la vez disminuye la capacidad en el desempeño de las funciones de enfermería.

Del antecedente, es importante y aporta a nuestra investigación ya que nos informa sobre el conocimiento de los factores estresantes en el personal de enfermería, ya que de estos profesionales de la salud brindan sus servicios las 24 horas a los usuarios que necesitan de atención inmediata en emergencia y de cuidados críticos en UCI, según el antecedente investigativo el estrés laborales un problema de salud afecta negativamente a nivel psicológico y física del trabajador.

Agurto (2016), realizó su tesis, Manifestaciones del estrés en el personal de enfermería que labora en el Hospital Moreno Vásquez. Gualaceo, 2016. Tuvo como objetivo de investigación determinar las manifestaciones del estrés en el personal de enfermería que labora, Hospital Moreno Vásquez. Gualaceo, 2016. La presente investigación se realizó, entre octubre 2016 a marzo 2017, fue de tipo cuantitativo y descriptivo; el universo fue 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 y IBM SPSS Statistics 23 y representados en tablas con frecuencias y porcentajes. Se obtuvo los resultados 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.

El antecedente citado es importante ya que aportó el motivo para poder realizar esta investigación debido a que cuando, el personal de salud está atendiendo al paciente, es cuando el estrés es latente en el mismo repercute sobre la calidad de atención y la recuperación del paciente.

Álvarez (2015), realizó su investigación El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo Universitario Público Venezuela. Se tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano, determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medio ambiente de trabajo. Fundamentaron la investigación las siguientes teorías: la teoría de Cannon (1929), la teoría el síndrome general de adaptación de Selye (1990), la Teoría Z (1970) y la Teoría de los dos factores de Herzberg (1959). Metodológicamente está basada en una investigación de tipo correlacional, de campo, no experimental. La muestra de tipo probabilística intencional estuvo representada por 41 trabajadores administrativos. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta, utilizando como instrumento los cuestionarios: factores psicosociales test de Navarra, el de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo, y los resultados de la evaluación de desempeño de la institución. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencias y porcentajes. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de - 0,662. Se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución.

El antecedente antes citado es importante porque nos permitió identificar que la existencia de las enfermedades profesionales derivadas de las diversas condiciones del trabajo estresante es reconocida en la actualidad en diferentes legislaciones por los desórdenes mentales y físicos, que pueden producir y afectar al sistema inmune del individuo l estar expuesto por un periodo largo de tiempo.

Pullupaxi P. y Vélez K. (2018) realizo su trabajo de investigación, Pausas activas para prevenir el estrés laboral en el personal de enfermería en la Clínica Santiago de Santo Domingo de los Tsachilas 2018. Realizado en la Universidad

Católica del Ecuador Sede Santo Domingo. Se tuvo como finalidad determinar el nivel del estrés y su impacto de las pausas activas en el personal de enfermería en la Clínica Santiago. Las pausas activas surgen primordialmente como respuesta a la creciente aparición de diferentes enfermedades laborales asociadas a factores ocupacionales como son actividades repetitivas. Tuvo la metodología de enfoque cuantitativo, la metodología de la investigación fue descriptiva, diseño experimental transversal. La muestra fue de 23 personas entre auxiliares y licenciados en enfermería. Se obtuvo como resultados los datos obtenidos en la investigación demostraron que se disminuyó el estrés, con un resultado de 10-39 que en muestra escala refleja con un nivel de estrés bajo a través del cuestionario de estrés. Se concluyó que de acuerdo al estudio se realiza pausas activas, el nivel de estrés del personal de enfermería disminuye en un periodo de 10 minutos por turno.

Según Pullupaxi P. y Vélez K. nos dice y aporta a nuestra investigación que el estrés laboral es la reacción del individuo ante determinadas exigencias y presiones laborales que no se ajustan a los conocimientos y capacidades y que pone a prueba la capacidad de afrontación ante la situación.

Hernández T. (2018) , realizó su tesis, Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una Universidad Pública del Estado de México. Esta tesis tuvo como objetivo conocer los factores que generan el estrés en el personal que labora en el Centro Universitario UAEM Nezahualcoyotl. Material y método: tipo cuantitativa, transversal y la muestra no probabilística, se realizó en el centro Universitario UAEM Nezahualcoyotl. La población conformada por 8 personas del área administrativa. Se utilizó como instrumento un Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT OMS el cual es sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989. Se obtuvo como resultado identificar los niveles de estrés eran bajos en los trabajadores administrativos, sin embargo, los principales factores que generan estrés en el ambiente laboral son la falta de infraestructura tecnológica suficiente considerado limitado. Se concluyó que conforme a los resultados obtenidos y el análisis se genera diferentes acciones preventivas con un enfoque de educador para la salud tal como la creación de espacio de encuentro de trabajadores.

Según el antecedentes realizado por Hernández T. es importante porque nos dice que el estrés laboral es el problema más común en el mundo influenciado por diversos factores tanto dentro y fuera de su entorno laboral y el cual se refleja en el estado de salud y anímico del personal.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable estrés laboral

Debido a las exigencias del entorno laboral de hoy, es casi imposible que no exista presión en el trabajo.

Maslach y Jackson (2006)

El estrés laboral es el resultado del organismo a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicio, el individuo tendrá cambios negativos, en las actitudes y en la conducta hacia las personas. (p.211).

El estrés es como un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en su vida. Una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. La vida humana se da en un mundo, en que el estrés es un fenómeno común y familiar; lo que resulta negativo y llega a ser nocivo es que esa experiencia sea excesiva, incontrolada o incontrolable. (Chávez, 2016, p. 80)

Davis (1987) menciona lo siguientes tipos de estrés.

- **Estrés temporal:** es el más común de todos los tipos de estrés tiene su fundamento se caracteriza por "pequeñas dosis" (períodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar, es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional, algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo, el que sufren algunos pacientes antes de ser operados, el que experimentan los padres de familia ante

el nacimiento repentino de uno de sus hijos. Se caracteriza por estados de humor cambiantes, leves padecimientos médicos, dolores musculares y de cabeza y sobre todo, que ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia.

- **Estrés permanente:** este tipo de estrés es aquel, que el individuo en su diario vivir se realiza bajo condiciones sumamente estresantes con grandes y continuas preocupaciones, este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir, originándole padecimientos médicos bastantes severos mucho se ha investigado acerca de la relación entre el cáncer y este tipo de estrés.
- **Estrés ligero:** cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas, y del cual se puede salir de una manera más fácil.
- **Estrés grave:** es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresores en él.
- **Eustrés:** es el estrés positivo, no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras, con ello, es decir que nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera agradeciendo por cada momento que se tenga. (p 56)

Chiavenato (2007), define al estrés como “una condición inherente a la vida moderna”, la cuales son “causadas por diversas necesidades, exigencias, urgencias, atrasos, plazos por cumplir, metas y objetivos, la ausencia de medios y recursos, entre otros” (p. 378). Es por ello, que define tres factores de estrés, como fuentes potenciales y consecuencias del estrés, cuando una persona pasa por una situación tensa muestra síntomas físicos, psicológicos y/o conductuales, estos factores son experimentados por la persona

En ese sentido, cuando una persona o individuo percibe niveles estresores en relación al trabajo que desempeña, no solo afecta al propio individuo, sino afecta también a su entorno y sobre todo a la entidad donde

trabaja, el cual cuando no se controla los niveles estresores la institución no logra obtener buenos resultados, no logra las metas y los objetivos esperados de acuerdo a su planificación.

De acuerdo con lo mencionado por López (2014), “considera a los factores estresantes a las situaciones y estímulos externo o interno que desencadenan el estrés” (p.14)

2.2.1.1. Dimensión cansancio emocional

Cansancio emocional definición para Gamboa, González y González (2007) “el cansancio emocional es la disminución de los elementos afectivos que produce la sensación de no poder dar nada a los demás. Se manifiesta tanto con expresiones somáticas como psicológicas”. (p. 8).

Asimismo, se contempla como la reducción o pérdida de las facultades para ser empáticos, es decir, para entender la situación de otras personas y cómo éstas afrontan los problemas que se les presentan, según las emociones y sentimientos que las caracterizan. En estos casos, la persona se siente exhausta tanto física como psíquicamente, con impotencia, desesperanza y que ya no puede dar más de sí mismo. (Unión General de Trabajadores de España, 2006)

a) Indicador agotamiento

Algunos autores aluden al agotamiento emocional como una situación en la que el personal de trabajo considera que ya no pueden dar más de sí mismo a nivel afectivo. Experimentan una sensación de estar emocionalmente agotados producto del quehacer diario, con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (Acosta, Mullings, y Torralbas, 2014, p. 5)

b) Indicador vacuidad

El complejo de vacuidad entendido como el vacío existencial de Frankl (2015) y otros autores, que mencionan “la necesidad del sentido y la búsqueda de significado de nuestra experiencia personal y social”. (p.14).

La vacuidad, o vacío, significa la total ausencia de formas imposibles de existencia. Nada puede existir establecido completamente por sí mismo, por su propio poder, sin apoyarse en nada más.

c) Indicador fatiga

Según Arquer (2000), afirma que:

La fatiga está estrechamente relacionada con la actividad debido a que esta afectará personal, laboral y económicamente al individuo, bloqueando su capacidad en tareas simples aumentando el margen de error en su labor, y obligándolo a sobreexigirse sin conseguir ningún resultado o disminuyendo la obtención de los mismos. (p. 16)

Según Gil-Monte y Peiró (1997) dice que:

La fatiga se divide en dos tipos, la fatiga física y la fatiga mental, la fatiga, a nivel general, es una reacción física en la cual el cuerpo demanda un período de descanso debido a la fuerte carga laboral (o física) a la que se ha expuesto, esta disminuye, como tal la capacidad de interrelación con el medio y su desempeño en las tareas a realizar, además de la comunicación tanto intrapersonal como interpersonalmente. (p.36)

Las características individuales influyen en la tensión que provoca en la persona las presiones que recaen sobre ella. Algunas de éstas son el nivel de aspiración, la autoconfianza, la motivación, las actitudes y los estilos de reacción, las capacidades, la cualificación/capacitación, los conocimientos y la experiencia, la edad, el estado general, la salud, la constitución física y la nutrición, el estado real y el nivel inicial de activación. (Fernández-Montalvo, 1988, p.120)

d) Indicador cansancio

Según, Rodríguez (2006) indica que “se define como la incapacidad de mantener una fuerza inicial durante un esfuerzo continuo” (p.54), esta definición es incompleta, pues en realidad habría que diferenciar dos tipos de cansancio,

el físico que se refiere a la reducción reversible de la función del músculo esquelético, y el cansancio mental que se refiere al paro transitorio de la capacidad de concentración.

La causa más frecuente de una sensación súbita, suele ser la existencia de un proceso infeccioso en alguna parte del organismo “algunas alteraciones hormonales pueden presentar unos síntomas iniciales reducidos a la sensación de fatiga” (Gil, Monte , 1996: p. 66)

e) Indicador desgaste

Caballero (2013):

El desgaste o síndrome de Burnout es definido como: un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación desgastando, a largo plazo, la estructura física y emocional; metafóricamente ha sido descrito como la sensación de agotamiento, sentimientos negativos y estrés relacionado con el trabajo, son los primeros síntomas de la enfermedad clasificada por la OMS, entre los problemas asociados al empleo o el desempleo (p 313)

La OMS, clasificó el desgaste laboral como “un síndrome [...] resultante de un estrés crónico en el trabajo que no fue gestionado con éxito” y que se caracteriza por tres elementos: “una sensación de agotamiento”, “cinismo o sentimientos negativos relacionados con su trabajo” y una “eficacia profesional reducida”.

Puede ser causado por no estar completamente cómodo en su lugar de trabajo

El agotamiento no es un diagnóstico médico, por eso, algunos expertos consideran que existen otros factores que pueden determinar cómo síntomas que requieren un tratamiento específico. La depresión es uno de ellos, que puede ser causa de un mal ambiente laboral. En ocasiones se piensa que la depresión puede ser causa de otro problema, pero en realidad este trastorno (Organización Mundial de la Salud, 2019, p. 6)

Este tipo de comportamientos pueden causar un cambio drástico en su manera de vivir, no solo afectan su salud, provocando enfermedades cardíacas, presión arterial alta o diabetes tipo II. También cuando las personas padecen de este síndrome, recurren al consumo inadecuado de alcohol y sustancias para poder escapar de ese sentimiento de angustia.

f) Indicador frustración

Se comenzará por indicar que para (Dunjo, 2011, p. 46) la frustración es todo aquel sentimiento, que se origina cuando lo que se propone no se lleva a cabo o no se logra conseguir. Esto puede provocar que sentimientos como la furia, ansiedad, tristeza, etc. se presenten como un comportamiento negativo y sobre todo genere frustración al sujeto.

La frustración se presenta cuando los sujetos no logran alcanzar sus metas u objetivos, Rizo (2019)

Este sentimiento puede provocar el bloqueo de originalidad y superación personal. Las emociones que están ligadas a este sentimiento son provocadas por el instante vivido; si este es negativo, se presentará la ineficiencia, fracaso y negativismo. La única limitante que se presenta para la realización de los proyectos y sueños, es el propio sujeto y su mente. (p. 16)

Es decir, que el único responsable de que se puedan llevar a cabo las metas personales es el mismo; por lo que se necesita de una actitud positiva, ilusión y espíritu emprendedor.

g) Indicador esfuerzo

La valoración del esfuerzo laboral plantea varias cuestiones importantes que, por otro lado, son, en general, comunes a la valoración de cualquier esfuerzo desarrollado en otras facetas de la vida.

García (2016) es la intensidad con la que desarrollamos nuestras capacidades físicas e intelectuales, nuestras habilidades sociales o cualquier otra característica personal al servicio de una o varias tareas.

Entre los trabajos que requieren un mayor esfuerzo físico podemos destacar el de minero, el de agricultor o el de camarera de pisos.

Navarro (2017)

Los trabajos se pueden clasificar de muchas formas, pues unos están bien pagados y otros no, algunos son más o menos fáciles en su ejecución y en ocasiones el factor esfuerzo, resulta clave para ordenar el mundo laboral. El esfuerzo en el ámbito laboral es un factor determinante. Como criterio general, quien demuestra interés y empeño en realizar sus tareas, recibe algún tipo de recompensa, ya sea un nuevo contrato, un incremento de salario u otra gratificación. (p. 53)

h) Indicador sobre esfuerzo

Vásquez, (2016), se denomina sobreesfuerzo “al trabajo físico que se realiza por encima del esfuerzo normal que una persona pueda desarrollar en una tarea determinada” (p. 26)

Abellan (2006), el principal riesgo laboral de los trabajadores es la presión que les rodea:

- Ruidos, radiaciones, vibraciones...
- Factores biológicos (malaria, falta de agua potable, falta de higiene en las instalaciones)
- Factores ergonómicos (malas posturas, ejercer una fuerza excesiva, exceso de carga)
- Riesgos producidos por máquinas, grúas, elevadores
- Riesgos relacionados con la energía (descargas eléctricas, caídas de lugares elevados)
- Riesgos asociados con la conducción de vehículos.

2.2.1.2 Dimensión despersonalización

También llamada deshumanización o cinismo “la conducta que evidencia una falta de interés, pérdida de la empatía e irritabilidad generando respuestas negativas, frías e impersonales hacia los pacientes y clientes; adjudicándoles la responsabilidad del malestar que siente en el trabajo” (Gil, 2008, p. 125)

Quinceno (2007), esta dimensión surge como mecanismo de defensa derivado del cansancio emocional, y no solo se direcciona hacia los clientes, sino que el sujeto también se distancia afectivamente de sus compañeros de trabajo.

Algunas conductas características son el uso cotidiano de un lenguaje descalificador con clientes y colaboradores, adoptar conductas rígidas o seguir las reglas de manera inflexible para evitar solucionar problemas de los clientes. (Maslach, 2003)

a) Indicador indiferencia

Los equipos de trabajo son la base fundamental para cualquier negocio “Las relaciones indiferentes se caracterizan por un contacto poco frecuente o de bajo compromiso, profundidad, importancia o relevancia emocional. Por ejemplo, los contactos con compañeros de trabajo ocasionales o temporales; o cualquier relación sin ningún tipo de intimidad” (Sánchez, 2020, p. 18)

Las relaciones interpersonales que se establecen en un entorno laboral son vitales para el bienestar de los trabajadores, ya que son una parte fundamental de su vida diaria, e influyen igualmente en los resultados de las organizaciones. En general, trabajadores con un mayor número de amistades en su trabajo muestran un mejor estado de ánimo, y son evaluados más positivamente por sus supervisores; aunque el mantener esos contactos también les puede conllevar un mayor agotamiento a nivel emocional. (Methot y Melwani, 2015, p. 62)

b) Indicador dureza

Morales (2018).

Las empresas son capaces de conocer las percepciones que tienen los empleados sobre las condiciones tanto físicas como emocionales, en las que desarrollan sus labores. De esta manera, se identifican áreas de mejora que permiten crear un ambiente laboral positivo e integral. (p. 58)

Existe la creencia de que un jefe que transmite una actitud positiva a sus colaboradores acabará por perder la autoridad, y que sus colaboradores no se esforzarán adecuadamente. Esta creencia está totalmente superada por las últimas investigaciones en materia de desarrollo profesional. Así pues, podemos decir sin temor alguno que, no es verdad que la falta de firmeza o dureza lleve a un responsable a perder cualquier credibilidad con sus trabajadores, ayudantes o «cargo menor» (como suelen llamarlo algunas empresas).

c) Indicador indolencia

La definición de indolente indica “que se trata de alguien que no se afecta o conmueve, que es flojo, perezoso, insensible y que no siente el dolor. Yo añadiría a esa definición, que el indolente no entiende ni siente el dolor ajeno.” (Alarcon, 2018: p. 18)

La indolencia se ha instalado en los sillones de casa y nos atrae con la fuerza de un agujero negro. “El problema es que para todo eso se requiere un esfuerzo, se requiere un sentimiento y una necesidad vital, que es imposible de conseguir si nos instalamos en la indolencia que nos transmite nuestro sofá”. (Blanco, 2016: p. 52) También es necesario el relax, por supuesto, ya que no podemos caer tampoco en la locura de estar haciendo cosas diferentes, a todas horas y todos los días. Como dice un refrán que usa a menudo una amiga mía: “Ni calvo, ni siete pelucas”.

d) Indicador insensibilidad

La Estrella de Panamá (2008), la insensibilidad es la carencia de sentimientos, vemos cómo la persona posee una dureza en su corazón, podemos observar cuándo el sufrimiento o la carga de dolor, sólo lo lleva uno de los dos, este tipo de comportamiento no es que sea moda, sino que este tipo de situación se convierte en algo normal y costumbre.

Ocurre también, una despersonalización o deshumanización “que consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo. Las personas están irritables, se distancian de los clientes, los pacientes o los compañeros de trabajo. También, se presenta la desvalorización en torno a la realización personal, es decir, la tendencia negativa a considerar el propio trabajo” (Romero, 2017: p. 133).

Hay sentimientos de fracaso y falta de expectativas.

e) Indicador culpabilidad

Shieman (2011):

Es la situación en que se encuentra una persona imputable y responsable, que pudiendo haberse conducido de una manera no lo hizo, por lo cual el juez le declara merecedor de una pena. Es la situación en que se encuentra una persona imputable y responsable. Es una relación de causalidad ética y psicológica entre un sujeto y su conducta (p. 85)

Shieman (2011), nos indica que:

El desgaste de los trabajadores es un fenómeno habitual, sin embargo, muchas empresas tienden a tratarlo como un problema de gestión del talento, como un reto organizacional más amplio, lo cual es un error, según un reciente artículo publicado en la revista Harvard Business Review. Aunque la tensión psicológica puede incluir una serie de emociones negativas, como frustración, ansiedad y otros estados de ánimo negativos, el estudio mostró que lo que sienten la mayoría de estas mujeres es culpabilidad. "Los resultados dicen los autores, muestran que

muchas mujeres se sienten culpables cuando tienen que manejar asuntos de trabajo en su casa incluso cuando el contacto laboral no interfiere con su vida familiar". (British Broadcasting Corporation [BBC], 2011)

2.2.1.3 Dimensión realización personal

a) Indicador control

Cuando hablamos de la labor administrativa, se nos hace obligatorio tocar el tema del control. College (2010), el control es una función administrativa, es decir es una labor gerencial básica, que puede ser considerada como una de las más importantes para una óptima labor gerencial.

El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

College (2010) se refiere a:

El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden, para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. Todos los gerentes de una organización tienen la obligación de controlar; por ejemplo, tienen que realizar evaluaciones de los resultados y tomar las medidas necesarias para minimizar las ineficiencias. De tal manera, el control es un elemento clave en la administración. (p. 56)

b) Indicador autocontrol

Besada y Fares (2007) sencillamente podríamos describir el autocontrol como la "capacidad que poseo para no perder el control en situaciones de malestar, malentendido o tensión". (p. 18)

La persona que posee un alto autocontrol, García (2020) indica:

Es capaz de dominar sus pensamientos y su forma de actuar, lo que puede ser beneficioso en multitud de situaciones. Por ejemplo, en un conflicto de pareja o una negociación laboral. Las investigaciones afirman

que inteligencia emocional, es clave para poder dominar esta habilidad. El autocontrol es importante para los seres humanos, y algunos estudios afirman que las personas con un mayor autocontrol hacen más amigos, sacan mejores notas o tienen una vida más saludable, porque sufren menos sobrepeso o fuman y beben menos alcohol. (p. 25)

Por tanto, “el primer paso para controlar nuestro comportamiento y nuestra forma de pensar es tener un gran autoconocimiento”. (García, 2016) De esta manera, uno es capaz de reconocer sus emociones y es capaz de regular su forma de actuar.

c) Indicador influencia

Nos referimos básicamente a la capacidad “Deseo e intención de persuadir, convencer o influir a los demás, con el fin de lograr que sigan un plan o una línea de acción, para que contribuyan a alcanzar sus objetivos” (Sánchez y Laencina, 2009, p. 3)

Las personas tienden a imitar a quienes a su alrededor están, Sarries (2013)

Puede ser aplicado en cualquier campo, simplemente adoptamos el término a lo que es más habitual, pero está claro que cualquier agente en la tierra es capaz de tener influencia sobre otro o cualquier proceso, ejemplo de esto, es el agua sobre las rocas, el proceso de erosión del agua compromete el estado sólido durante un determinado tiempo, ya que su corriente altera cualquier espacio en el que este. En la química, cualquier cambio en la composición de un estudio es representado por las diferentes influencias que algún agente externo pueda suceder sobre este. (p. 31)

d) Indicador fortaleza

Según, Rodriguez (2019) “son aquellas que nos ayudan a tener un óptimo aprendizaje y un correcto desenvolvimiento cuando iniciamos labores en una empresa o se nos asigna alguna nueva función”.

Estas fortalezas también “permiten adquirir una mayor experiencia a nivel laboral, adquiriendo hábitos eficientes y eficaces, una toma de decisiones más acertada, etc.” (Carrillo, 2005, p. 18). Todo esto se traduce en un beneficio para la empresa, la cual aumenta su productividad, y para el empleado, el cual se sentirá a gusto en su trabajo y podrá ver recompensado su esfuerzo.

e) Indicador estímulo

“Un estímulo es una señal externa o interna capaz de causar una reacción en una célula u organismo” Wikipedia (2020)

La sensibilidad frente a un estímulo determinado se denomina tropismo o nastia en vegetales (según la reacción sea permanente o pasajera) y taxismo en las formas animales sencillas. Los vertebrados, por su parte, poseen estructuras de naturaleza nerviosa (receptores) especializados en captar o recibir ciertas informaciones que se producen en el medio, haciendo llegar la información, por medio de los nervios sensitivos, a los centros nerviosos para producir las sensaciones (visual, táctil, dolorosa, sonora, gustativa, olfativa, térmica o sensitiva, entre otras). (Wikipedia, 2020)

f) Indicador logros

La palabra logro, reconoce su origen etimológico en el latín “*lucrum*” con el significado de “provecho” o “ventaja”, aplicándose a cualquier situación que traiga aparejada alguna consecuencia favorable.

Como vemos comparte su etimología con la palabra lucro, que se aplica a la obtención de ganancias, en especial proveniente de actividades empresariales o de préstamos usurarios.

Es un modelo pedagógico del encargo social que refleja los propósitos, metas y aspiraciones a alcanzar por el estudiante, desde el punto de vista cognitivo e instrumental, Mendez (2015) refiere:

La palabra logro se usa para calificar los éxitos que se concretan (logros científicos, profesionales, educativos, empresariales, comerciales, tecnológicos, etcétera) y especialmente a aquellos fines que se alcanzan mediante esfuerzos físicos, espirituales o mentales. Predisposición por sobresalir en algo, superar los retos y alcanzar las metas. La motivación al logro se manifiesta cuando las necesidades básicas están cubiertas y orientas tu conducta a la superación personal y el autodesarrollo. (p. 74)

2.2.2. Variable desempeño laboral

Chiavenato (2007) define:

El desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos” (p.359)

Por su parte Bittel (2000):

Plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. “Esto significa que el desempeño se encuentra intrínsecamente relacionada con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la institución y su competitividad”. (p. 43).

2.2.2.1. Dimensión cumplimiento de metas y objetivos

Según, Lugo (2013) “es el fin último al que se quiere llegar, mientras que el objetivo es el paso que se quiere cumplir para poder alcanzar la meta”.

Alcanzar metas y objetivos ¿qué es lo que se necesita hacer para convertir en realidad estos propósitos?

Contagiados por el inicio de un nuevo ciclo o periodo, por la energía de las personas con quienes convives, por una necesidad ya sea en el plano

personal o profesional y lograr este nuevo estado deseado, son situaciones que conducen al planteamiento de metas.

Según el tiempo

- **A corto plazo:** son aquellas que se esperan concretar en un breve período de tiempo. Por ejemplo, un atleta profesional que participa en una competencia y busca ganar una medalla.
- **A mediano plazo:** son las que se visualizan para un período de tiempo no tan lejano. Por ejemplo, un estudiante que espera obtener su título universitario.
- **A largo plazo:** el estado deseado que se quiere alcanzar se encuentra en un futuro lejano. Por ejemplo, un actor que está iniciado su carrera y se plantea a futuro estar entre los artistas mejor pagados del mundo.

Según la intención

- **De dominio:** son aquellas en las que se persigue aprender nuevas cosas y mejorar. Por ejemplo, un estudiante que investiga profundamente, y va más allá de lo que pide el profesor.
- **De desempeño:** el propósito es demostrar las habilidades frente a los demás. Por ejemplo, cuando se obtienen buenas calificaciones en clases.
- **De evitación:** buscan evitar la prolongación del trabajo, o en su defecto, terminarlo lo más pronto posible. Por ejemplo, cuando un estudiante prefiere realizar su tarea en el menor tiempo posible antes que seguir aprendiendo más información sobre el tema.

Indicadores

a) Indicador cumplimiento de tareas

Según Villacis (2020) las tareas son las actividades que normalmente se debe ejecutar de manera sistemática y consistente para cumplir apropiadamente

con una tarea, no son exhaustivas, el responsable hará lo que tenga que hacer para cumplir con su compromiso (p.25).

En las empresas, sin importar tu tamaño o complejidad, una gran parte de los problemas se originan en la falta de claridad en las responsabilidades que recaen sobre cada uno de los integrantes.

Cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo. Villacis (2020)

Es importante que, para cada responsabilidad mencionada, quede claro cuál es la expectativa a cumplir; la meta, el resultado final a obtener. Deben definirse los indicadores que medirán esa gestión (unos pocos, no demasiados) y cómo generar la información para construir esos indicadores para dar seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades. Si dichas responsabilidades se han definido, la ausencia de una comunicación clara al respecto, tanto de la persona que debe llevar adelante un trabajo y lograr determinados objetivos, como de los demás participantes en el equipo de trabajo, con frecuencia, se confunde al realizar sus responsabilidades y tareas. Adicionalmente, no se cuenta con metas e indicadores que nos permitan evaluar objetivamente si el individuo precisamente, cumplió adecuadamente con su deber, por medio del ejercicio consistente de sus tareas, que son las acciones que le permiten llegar a sus metas. (p 59)

b) Indicador toma de decisiones

Benavides (2004) afirma que “la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización” (p. 10)

La mayoría de los problemas, son recurrentes en empresas y organizaciones, esto hace que la toma de decisiones sea mucho más eficiente y efectiva, para cada uno de los niveles que se tengan en las organizaciones.

En la toma de decisiones, Romeo (2003) explica que se considera que el éxito de una organización depende gran parte de la rapidez y habilidad con que se implementen estrategias, ya sean en situaciones de crisis o en la implementación de nuevos esquemas modernos que mantengan a la empresa en un nivel competitivo de manera asertiva es decir, planear los procesos, por los que implica la toma de decisiones las organizaciones pueden ser analizadas como sistema de esta manera, los papeles que desempeñen los manager en la tomar medidas permiten conocer su forma de interactuar y categorizarlo con base en sus actividades y funciones. El proceso de adquisición, presupone una serie de actividades y conocimientos para la elaboración de la estrategia o una meta jerarquía de metas estos pueden tener, un sinfín de posibilidades y alternativas para su realización.

Los procesos de toma de decisiones pueden ser analizados en términos de series o actividades según Romeo (2003) como:

- Búsqueda de procesos.
- Formulación de objetivos.
- Selección de alternativas.
- Evaluación de resultados.

Estos aspectos permiten pensar que la toma de decisión tiene que ver, por un lado, con la dirección de la empresa

c) Indicador desempeño

Según Palmar, Valero y Jhoan (2014) el desempeño se define como

El desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización. (p. 166)

De acuerdo con Montejo (2009), se define el desempeño como:

Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”. El desempeño laboral es resultado de lo que una persona piensa y siente, estos factores influyen en sus acciones, en el logro de sus objetivos y las habilidades para conseguir el compromiso. (pp. 12-23)

2.2.2.2. Dimensión compromiso con la institución

Robbins, (1998) define el compromiso organizacional como un estado, en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

Arias, (2001) cita a Steers, quien define compromiso como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización. Por otro lado, Hellriegel, (1999) define el compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

Chiavenato, (1992) opina que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo.

Meyer y Allen citados por (Arias, 2001, p 200) proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del

compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

- Compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.
- Compromiso de continuación: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.
- Compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización, por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

Indicadores

a) Indicador compromiso

El compromiso es una capacidad que tienen todas las personas para tener conocimiento de la importancia que tiene el cumplir con el crecimiento de su trabajo dentro del período que se le ha concertado, (Garrido, 2002, p. 4)

Según el pensamiento de Lehman “el compromiso es lo que transforma una promesa en realidad, es la palabra que habla con valentía de nuestras intenciones, es la acción que habla más alto que las palabras, es hacerse al tiempo cuando no lo hay, es cumplir con lo prometido cuando las circunstancias se ponen adversas, es el material con el que se forja el carácter para poder cambiar las cosas, es el triunfo diario de la integridad sobre el escepticismo. Comprometerse y mantener los compromisos, son la esencia de la proactividad”

b) Indicador relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales según Stella (2006) “es la relación recíproca entre dos o más personas e involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de la persona”.

Las relaciones interpersonales son vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad, Porporatto (2015)

Las relaciones interpersonales, que pueden estar basadas en sentimientos y emociones, como el amor y la amistad; en afinidades como el arte, el estudio o el deporte; en el trabajo o interés por los negocios, y por cualquier actividad social en general, proveen refuerzos sociales para favorecer la adaptación al medio ambiente. Al entrar en contacto con otras personas, enriquecemos nuestro mundo interior y construimos nuevas experiencias y conocimiento, pero en esas relaciones humanas pueden aparecer dificultades para comunicarnos con tolerancia, respeto y comprensión.

c) Indicador cuidado con su entorno laboral

El ambiente laboral debe ser cuidado y siempre monitoreado, para poder ser una empresa exitosa ya que se dice que “empleados felices hacen empresas exitosas” Ramírez (2016). En la realidad, este factor no solo hace que las empresas sean exitosas, sino que también duren por muchos. Richard Branson dice que “los clientes no llegaron primero, los empleados sí. Cuida de tus empleados y ellos cuidarán de tus clientes”, p.65

Normalmente, esto pasa con las micro y pequeñas empresas, - en otros casos si las empresas son grandes probablemente por su poderío económico no desaparecen-, pero el costo de volver a levantarse es enorme.

2.2.2.3. Dimensión satisfacción en el puesto y crecimiento profesional

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes, Robbins (1998).

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización, Shultz (1990).

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general Blum y Naylor (1988). De modo que la satisfacción laboral, es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente Robbins (1998).

Además de lo anteriormente expuesto, los siguientes factores suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados:

- Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
- Crear lazos con los trabajadores.

- Contar con un sistema de incentivos.
- Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.
- Crear espacios de descanso y desconexión, donde los empleados puedan charlar mientras toman agua o un buen café.

a) Indicador toma de decisiones

Según Gutiérrez (2002) “es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, estas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial, etc.”(p. 4), es decir, en todo momento se toman decisiones, la diferencia entre cada una de estas es el proceso o la forma en la cual se llega a ellas. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una alternativa entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial, (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

2.2.2.4. Dimensión satisfacción en el puesto y crecimiento profesional

Según Caballero (2002) la satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

La satisfacción en el trabajo, viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Para Weinert (1985: 297-8) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones:

Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.

- a) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- b) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- c) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- d) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- e) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

Factores laborales

- El sueldo que recibes y la posición en la que trabajas.
- Las condiciones como el plan de seguro y los beneficios o compensaciones económicas.
- Los reconocimientos por parte de los jefes o superiores en caso se alcancen los objetivos.
- Capacitaciones constantes financiadas por parte de la empresa.
- Una adecuada distribución de labores que no perjudica los tiempos del empleado.
- Una comunicación fluida y que no sea jerárquica entre trabajadores y empleados.

Aspectos personales

- Un ambiente laboral positivo, con buena comunicación entre los compañeros de trabajo y relaciones interpersonales positivas.

- Balance entre la vida personal y profesional. Es decir, encontrar el equilibrio entre el tiempo que se dedica a los seres queridos y el crecimiento en el trabajo.
- **Hábitos saludables** (como la dieta o el deporte) que posibilitan no solo una buena salud física, sino también fortalecen la salud mental y te mantienen enérgico, animado y concentrado.
- Una organización adecuada de objetivos y horarios.

Factores profesionales

- La capacitación constante a través de eventos, ferias o congresos relacionados a la carrera. Esto te permitirá encontrar puestos de trabajo que cubran las expectativas y brinden mayor satisfacción.
- Confianza y pasión por el trabajo que se realiza todos los días, lo que genera mayor motivación.
- Respeto mutuo por las labores de los compañeros.
- La oportunidad de usar realmente las habilidades y capacidades desarrolladas en la universidad.

En UPN, contarás con las herramientas claves, para crecer como profesional y alcanzar la tan deseada satisfacción laboral en el trabajo ideal. Comienza y conviértete en el profesional que transforma el mundo.

a) Indicador calidad

Según Gonzalez (2018), la calidad total es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de control de calidad, primera etapa en la gestión de la calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a producción. Posteriormente nace el aseguramiento de la calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como calidad total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con

el concepto de mejora continua y que incluye las dos fases anteriores. Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

La calidad laboral determina directamente la productividad de los colaboradores de la empresa, como detalla Navajas (2003)

La productividad depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día. El exceso de trabajo, como jornadas laborales mayores a ocho horas, no sólo implica riesgos en la salud y bienestar del trabajador, sino que su capacidad y motivación pueden reducirse notablemente. De esta forma, la productividad está determinada por la seguridad y flexibilidad con que el trabajador desarrolle planes para equilibrar el trabajo con su vida personal. Un trabajador tranquilo y con buena actitud que esté en un contexto de calidad laboral positiva en el cual pueda desarrollar sus competencias y creatividad, está mejor preparado para afrontar todos los desafíos que se presenten, en vez de caer en graves consecuencias físicas y emocionales. (p. 36)

b) Indicador iniciativa

La iniciativa ha sido definida como “una conducta que se manifiesta en una aproximación activa y espontánea de la persona para la realización del trabajo llevándolo a cabo mejor de lo que formalmente se requiere” (Frese y Fay, 2001, p. 38). Las personas con iniciativa están orientadas al logro de objetivos a largo plazo, pero también a las acciones que llevan a ello, son persistentes en orden a superar las barreras y hacen las cosas sin que se las pidan. Estas características no sólo se relacionan con la forma de hacer el trabajo cuando se tiene empleo sino con actuaciones de auto-desarrollo de carrera en las situaciones en los que hay que conseguir otro Frese y Fay, (2001).

2.3. Definición de términos básicos

Estrés: Barros (2007) define como el estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales. Conjunto de alteraciones que se producen en el

organismo como respuesta física ante determinados estímulos repetidos, como por ejemplo el frío, el miedo, la alegría, etc. (p.16)

Desempeño: Alles (2002) dice que es el cumplimiento efectivo de las actividades y funciones inherentes a un cargo, un trabajo. (p.26)

Laboral: Según el Colegio de Enfermeros del Perú (2009) dice que son aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social. (p.6)

Profesional: es quien ejerce una profesión, (un empleo o trabajo que requiere de conocimientos formales y especializados). Para convertirse en profesional, una persona debe cursar estudios (por lo general, terciarios o universitarios) y contar con un diploma o título que avale los conocimientos adquiridos y la idoneidad para el ejercicio de la profesión. (Cuevas, 2007, p.24)

Salud: para Bonfill, LLeixa, Saez y Romaguera (2010) es el estado en el que un ser u organismo vivo no tiene ninguna lesión ni padece ninguna enfermedad y ejerce con normalidad todas sus funciones, "la Organización Mundial de la Salud dice que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social". (p.56)

Servicio: para el Ministerio de Salud (2015) define a la actividad y consecuencia de servir un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena, (p.1)

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe una relación negativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Goyeneche III – Arequipa, 2020

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe una relación negativa entre el estrés y el cumplimiento de metas y objetivos del personal de salud del Hospital Goyeneche III – Arequipa, 2020.

HE 2 Existe una relación entre negativa entre el estrés y el compromiso con la institución del personal de salud del Hospital Goyeneche III – Arequipa, 2020.

HE 3 Existe una relación negativa entre el estrés y la satisfacción en el puesto de trabajo y el crecimiento profesional del personal de salud del Hospital Goyeneche III – Arequipa, 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. V1. Estrés

Se refiere de manera considerable, a los aspectos medibles del trabajo excesivo que presenta un trabajador y que se evidencia en los ítems relativos al exceso de tareas y demandas Martínez y Piero, (2005).

3.2.1.2. V2. Desempeño laboral.

La evaluación del desempeño y la apreciación en base a las metas logradas en el lugar que elabora, mediante dicha evaluación se estimula que el empleado pueda esforzarse a superarse más y a considerarse sus cualidades que pueda tener. (MINSa 2008).

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. V1. Estrés laboral

En la primera variable sobre estrés se utilizó un cuestionario sobre el análisis psicométrico del MBI-Inventario "burnout" de Maslach y Jackson, (1986), validado para el Perú por Carlos Ramón Ponce Díaz; Mario Santiago Bulnes Bedón; Jaime Ramiro Aliaga Tovar; María Clotilde Atalaya Pisco; Rosa Elena Huertas Rosales (2005), el cual comprende una escala tridimensional y a partir de ella, se han definido las siguientes escalas o variables del sujeto "quemado", cuyas dimensiones son: cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal (RP).

3.2.2.2. V2. Desempeño laboral

Para la segunda variable de desempeño laboral validado por Chiavenato (2007), validado en Perú por Alarcón, Lugo, Álvarez, (2016), el que se encuentra constituido por las siguientes dimensiones: cumplimiento de metas y objetivos, compromiso con la Institución, satisfacción en el puesto de trabajo y crecimiento profesional.

3.3. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: Estrés laboral	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. (OIT 2016)	Cansancio emocional	Agotamiento	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio
			Vacuidad	2. Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío
			Fatiga	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de y trabajo me siento cansada
			Cansancio	6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa
			Desgaste	8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa
			Frustración	13. Me siento frustrado por mi trabajo
			Entrega	14. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo
			Esfuerzo	16. Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa
		Sobre Esfuerzo	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
		Despersonalización	Indiferencia	5. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
			Dureza	10. Siento que me he vuelto más duro con la gente
			Indolencia	11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
Insensibilidad	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes			

			Culpabilidad	<p>22. Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas</p> <p>23. Siento que no brindo la misma calidad de información ante una pregunta de tipo administrativo.</p> <p>24. Siento que me estreso cuando me hacen muchas preguntas</p> <p>25. Siento que baja mi calidad de atención a otras personas cuanto me encuentro en mis labores.</p>
		Realización personal	Control	4.Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente
			Autocontrol	7.Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis pacientes
			Influencia	9.Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo
			Fortaleza	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.
			Estimulo	18. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes.
			Logros	<p>19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo</p> <p>21.Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada</p> <p>12.Me siento con muchas energías al finalizar mi trabajo</p>
Variable 2:	Define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos		Cumplimiento de tareas	<p>1.Hago solo lo que me ordena</p> <p>4.Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión</p>

Desempeño laboral	observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización (Chiavenato 2000)	Cumplimiento de metas y objetivos	Toma de decisiones	6. Ayudo a tomar decisiones para lograr metas. 7. Doy confianza para lograr objetivos
			Desempeño	12. Soy dinámico y pro-activo con las actividades del servicio 16. Espero una recompensa 19. Tengo un nivel de atención adecuado 21. Interrumpo constantemente el trabajo de otros 22. Hago caso a las influencias externas 27. Tengo buena memoria
		Compromiso con la Institución	Compromiso	1. Me interesa la forma como se lleva la institución. 28. Deseo aprender nuevas cosas
			Relaciones interpersonales	5. Soy atento y cortés con mis compañeros de labor y pacientes 9. Me preocupo por el servicio 11. Ayudo a mantener la buena apariencia en el servicio
			Cuidado con su entorno laboral	15. Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución 18. Mantengo y conservo mi puesto siempre ordenado 20. Ayudo a detectar errores en mi servicio 24. Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo 30. Se llama la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos

		Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional	- Calidad	3. Acepto críticas constructivas con mi labor 8. Tengo iniciativa 10. Demuestro tener formación adecuada 13. Me se expresar apropiadamente 14. Conozco mi trabajo
			- Iniciativa	17. Tengo temor de pedir ayuda 25. Se cuento hacer y hago sugerencias 26. Me gusta la labor que realizo 29. Aplico criterio al tomar decisiones

3.4. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación fue de tipo cuantitativo, ya que se manejaron tests psicométricos codificados para computarizar imparcialmente los niveles de las variables y sus dimensiones pertinentes todas encaminadas a dar una explicación de una realidad social, de tal manera, que se pueden ir midiendo con exactitud en los indicadores, fundamentalmente se trabaja con datos cuantificables, Monje (2011)

El nivel de estudio realizado fue correlacional, porque, el propósito estadístico del estudio fue relacionar las variables y establecer un coeficiente de correlación, Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, (2014).

3.5. Diseño de la investigación

El diseño corresponde a una investigación no experimental, ya que se realizó sin maniobrar ninguna de las variables, es decir se prestan atención a las anomalías tal y cómo se dan en su contexto originario, para después analizarlos, como bien señala, Hernández (2004)

Para el presente trabajo de investigación se hizo uso de los diseños transeccional o transversal de nivel correlacional y fue transversal porque nos ha permitido recolectar los datos en un solo momento, pues su propósito fue representar variables y analizar los acontecimientos e interrelación en un tiempo dado, Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, (2014)

3.6. Población y muestra de estudio

3.6.1. Población

Estuvo conformada por 631 personas de la salud que laboran en el Hospital Goyeneche III –Arequipa.

3.6.2. Muestra

La muestra quedó establecida por 121 personas de salud, a través del método probabilístico la cual se calculó con la siguiente fórmula para la población finita, utilizando la fórmula de muestreo aleatorio simple.

Tamaño de Muestra	n=	121	
Tamaño de Población	N=	631	
Valores de			
Significancia	Z&=	2.46	
Error de Tolerancia	E=	10%	
Varianza	PQ=	0.5	0.5
Nivel de Confianza	%=	98.5%	0.9925

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos como técnica se ha utilizado la encuesta, y como instrumento en ambos casos se ha usado el cuestionario con sus respectivas preguntas las mismas que fueron aplicadas al personal del Hospital Goyeneche III – Arequipa.

En la primera variable de estrés, se utilizó un cuestionario sobre el análisis psicométrico del MBI-Inventario "burnout" de Maslach y Jackson, (1986), validado para el Perú por Carlos Ramón Ponce Díaz; Mario Santiago Bulnes Bedón; Jaime Ramiro Aliaga Tovar; María Clotilde Atalaya Pisco; Rosa Elena Huertas Rosales (2005), el cual comprende una escala tridimensional y a partir de ella se han definido las siguientes escalas o variables del sujeto "quemado", cuyas dimensiones son: cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal (RP).

Para la segunda variable de desempeño laboral del autor Chiavenato, (2007), el que se encuentra constituido por las siguientes dimensiones:

cumplimiento de metas y objetivos, compromiso con la Institución, satisfacción en el puesto de trabajo y crecimiento profesional.

3.7.2. Instrumento de recolección de datos

Ficha técnica: estrés laboral - inventario de Maslach

- **Ficha técnica del instrumento**

Ítem	Descripción
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Estrés Laboral
Autor	Maslach y Jackson
Año	1986
Procedencia	Palo Alto, California: Consulting Psychologist press, Estados Unidos.
Adaptado para el Perú	Carlos Ramón Ponce Díaz; Mario Santiago Bulnes Bedón; Jaime Ramiro Aliaga Tovar; María Clotilde Atalaya Pisco; Rosa Elena Huertas Rosales (2005)
Año	2005
Objetivo	Conocer la relación del estrés laboral y el bajo grado de desempeño laboral del personal de salud del Hospital Goyeneche III.
Dimensiones	Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.
Escalas	Nunca, casi nunca, casi siempre, siempre
Número de Ítems	25
Aplicación	Individual

Se midió por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más confiable, y por ello, gran parte del mundo lo utiliza. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 25 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

Sub-escala de cansancio emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo

Sub-escala de despersonalización. Está formada por 8 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Sub-escala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

- Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22, 23, 24, 25.
- Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

- **Valores de medición**

Valor	Respuesta
0	Nunca
1	Casi Nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

Para la obtención de las escalas bajo, medio y alto se toma la media de los valores procesados y junto con la desviación estándar se establecen 2 líneas de corte y 3 niveles de escala, donde se encuentran unos puntajes divididos de la siguiente manera.

- **Escala de medición variable nivel de estrés**

Valor	Nivel de escala
0-33	Estrés Bajo
34-49	Estrés Medio
50-73	Estrés Alto

Los indicadores de las tres dimensiones quedan especificados en los ítems del propio instrumento, los cuales se suman. Las dos primeras dimensiones son positivas y la última negativa. Las puntuaciones se calificaron con base a la norma americana determinando las categorías de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones, así.

- **Sub-escala de cansancio emocional**

Valor	Nivel de escala
Mayor a 17	Alto
7-16	Medio
0-6	Bajo

- **Sub-escala de despersonalización**

Valor	Nivel de escala
Mayor a 14	Alto
5-13	Medio
0 - 4	Bajo

- **Sub-escala de realización personal**

Valor	Nivel de escala
Menor a 16	Alto
17-27	Medio
28-32	Bajo

En las sub-escalas de cansancio emocional y despersonalización, “altas” puntuaciones corresponden a los síntomas del estrés laboral, en la escala falta de realización personal “bajas” puntuaciones correspondientes a altos sentimientos del estrés laboral. Las tres dimensiones suman 25 ítems. Según conclusiones de Maslach y Jackson (1986), un individuo que se encuentra en la categoría “alto” en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, y “bajo” para la falta de realización personal, puede presentar estrés laboral.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre de estrés en el centro laboral. Las respuestas a las 25 preguntas miden tres dimensiones diferentes: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, el test se presenta en el anexo.

Validez

Antes de llevar a cabo el trabajo, se hizo primeramente una prueba piloto a 24 trabajadores (aproximadamente el 40% de la población de estudio) de características similares a la muestra determinada, obteniéndose los siguientes resultados para cada una de las variables.

Confiabilidad

Para medir la consistencia interna del instrumento que midió la variable estrés laboral, se halló el alfa de Cronbach con el software SPSS, con un valor de 0,784, lo que indica que el instrumento es confiable.

- **Análisis confiabilidad de la variable estrés laboral**

Alfa de Cronbrach	Cantidad de elementos
0,784	25

Ficha técnica: instrumento para el desempeño laboral

Método de lista de verificación

- **Ficha técnica del instrumento**

Ítem	Descripción
Nombre del Instrumento	Desempeño Laboral
Autor	Idalberto Chiavenato
Año	2007
Procedencia	Instituto Chiavenato de educación
País	Brasil
Año	2016
País	Perú

Objetivo	cumplimiento de metas y objetivos, compromiso con la institución, satisfacción con el puesto y crecimiento profesional.
Dimensiones	- Cumplimiento de metas y objetivos - Compromiso con la Institución - Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional
Escalas	nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, Siempre 0, 1, 2, 3, 4 respectivamente
Valoración	30
Número de Ítems	
Aplicación	Individual

Se ha utilizado una evaluación de desempeño, según Chiavenato (2007) se afirma que las prácticas de evaluación de desempeño no son nuevas. Desde el momento en que una persona emplea a otra, el trabajo de esta última, pasa a ser evaluado en términos de costo y beneficio. Además, el autor nos dice que no son recientes los sistemas formales de evaluación del desempeño.

Sub-escala de cumplimiento de metas y objetivos - corresponden los ítems del cuestionario: 1, 4, 6, 7, 12, 16, 19, 21, 22 y 27.

Sub-escala de compromiso con la Institución - corresponden los ítems de cuestionario: 2, 5, 9, 11, 15, 18, 20, 24, 28 y 30.

Sub-escala de satisfacción en el puesto y crecimiento profesional - corresponden los ítems de cuestionario: 3, 8, 10, 13, 14, 17, 23, 25, 26 y 29.

La escala se mide según los siguientes rangos:

- **Valores de medición**

Valor	Respuesta
0	Nunca
1	Casi Nunca
2	A veces

3	Casi siempre
4	Siempre

De igual forma para la obtención de los niveles de escala de desempeño laboral se divide los puntajes en 2 líneas de corte y 3 niveles de escala, obteniéndose.

- **Escala de medición variable nivel de desempeño**

Valor	Nivel de escala
37-59	Bajo desempeño
60-81	Mediano desempeño
82-87	Alto desempeño

Los indicadores de las tres dimensiones quedan especificados en los ítems del propio instrumento, los cuales se suman. Las dimensiones son positivas. Las puntuaciones se calificarán con base a la norma americana determinando las categorías de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones, así.

- **Sub-escala de cumplimiento de metas y objetivos**

Valor	Nivel de escala
Mayor a 31	Alto
21-30	Medio
0-20	Bajo

- **Sub-escala de compromiso con la Institución.**

Valor	Nivel de escala
Mayor a 27	Alto
19-26	Medio
0-18	Bajo

- **Sub-escala de satisfacción en el puesto y crecimiento profesional.**

Valor	Nivel de escala
Mayor a 26	Alto

20-25	Medio
0-19	Bajo

Este test pretende medir el grado de cumplimiento y satisfacción que sienten los trabajadores en una institución. Las respuestas de las 30 preguntas miden tres dimensiones diferentes: cumplimiento de metas y objetivos, compromiso con la Institución y satisfacción en el puesto y crecimiento profesional el test se presenta en el anexo.

Validez

Antes de llevar a cabo el trabajo, se hizo primeramente una prueba piloto a 24 personas de salud (aproximadamente el 40% de la población de estudio) de características similares a la muestra determinada, obteniéndose los siguientes resultados para cada una de las variables.

Confiabilidad

Para medir la consistencia interna del instrumento que mide la variable desempeño laboral, se halló el alfa de Cronbach con el software SPSS, con un valor de 0,885, valor que se considera como altamente confiable para la obtención de datos.

- **Análisis de confiabilidad de la variable desempeño laboral**

Alfa de Cronbach	Cantidad de elementos
0,885	30

3.8. Métodos de análisis de datos

Para el análisis correspondiente de los datos se ha llevado a cabo con los valores que se han obtenido a través de los instrumentos de la investigación elaborados para las dos variables y fueron procesadas de la siguiente manera:

Se ha establecido la fiabilidad de consistencia interna de cada ítem de la variable de estrés laboral como de desempeño laboral. Para ello, se hizo uso del coeficiente de consistencia interna del alfa de Crombach.

Posteriormente, se realizó la elaboración de una base de datos para las dos variables de estudio con el fin de poder analizar la información y garantiza su uso e interpretación.

3.9. Aspectos éticos

Respecto a la investigación se ha mantenido la estricta reserva de los datos que se han manejado del personal del Hospital Goyeneche III, no se ha infringido en absoluto su integridad e intimidad, además indicamos que los datos recogidos son auténticos y reales.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1.
Estrés laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Estrés Bajo	0	0%
Estrés Medio	15	12%
Estrés Alto	106	88%
Total	121	100%

Fuente: Elaboración Propia

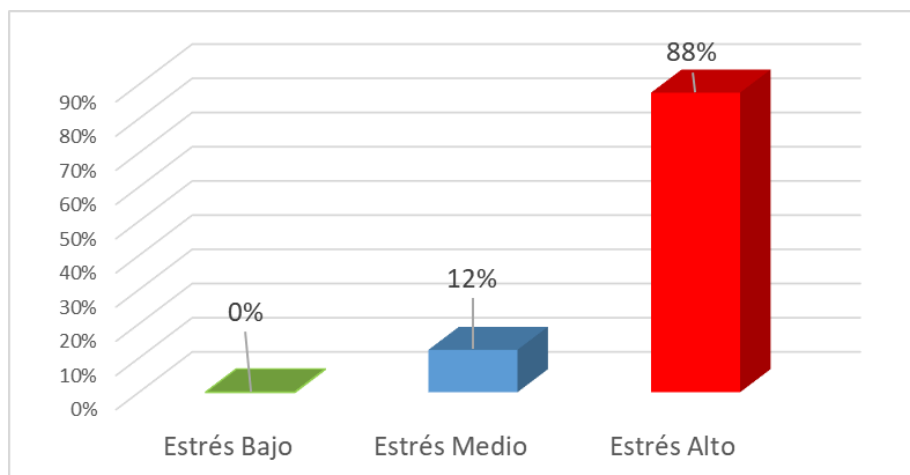


Figura 1. Estrés laboral

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 1 y la figura 1, el nivel de estrés laboral encontrado es alto con un 88%, es decir que el personal de salud del Hospital Goyeneche III, siente agotamiento por su actividad laboral, restándole energía y generando desgaste tanto físico como emocional, el personal percibe cambios en cuanto a su actitud mostrándose indiferentes e incluso, indolentes con las situaciones que atraviesan sus pacientes.

Tabla 2.
Estrés laboral segmentado por sexo

Categoría	Femenino		Masculino	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Estrés Bajo	0	0%	0	0%
Estrés Medio	9	18%	6	7%
Estrés Alto	42	82%	84	93%
Total	51	100%	90	100%

Fuente: Elaboración Propia

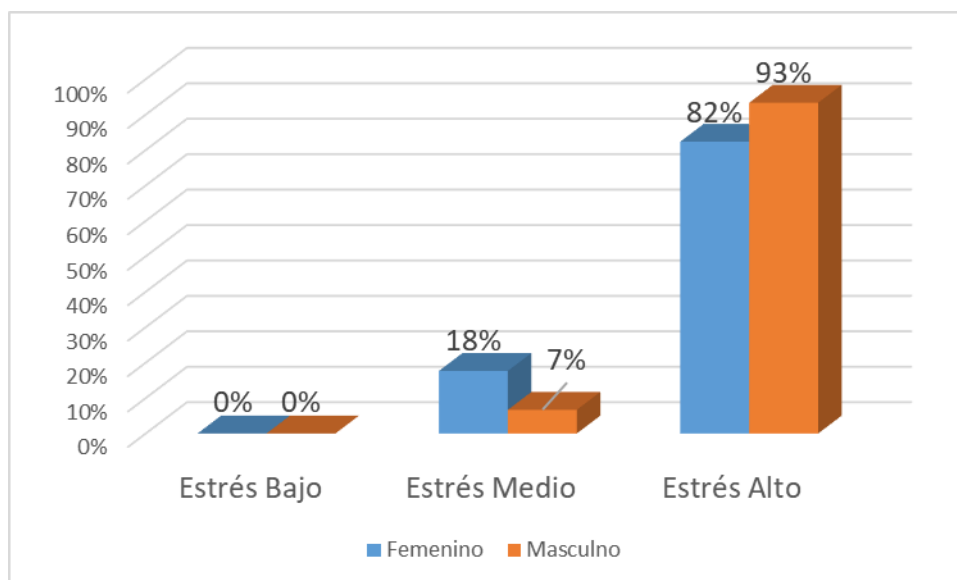


Figura 2. Estrés laboral segmentado por sexo

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 2 y la figura 2, El nivel de estrés laboral encontrado en el personal de salud femenino del hospital es alto con un 82% mientras se observa que el sexo masculino, tiene un mayor nivel de estrés en ese nivel, no se encuentran casos de estrés bajo.

Variable 1. Estrés laboral

Dimensión 1. Cansancio emocional

Tabla 3.

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	0.8%
Casi Nunca	12	9.9%
A veces	17	14.0%
Casi Siempre	53	43.8%
Siempre	38	31.4%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

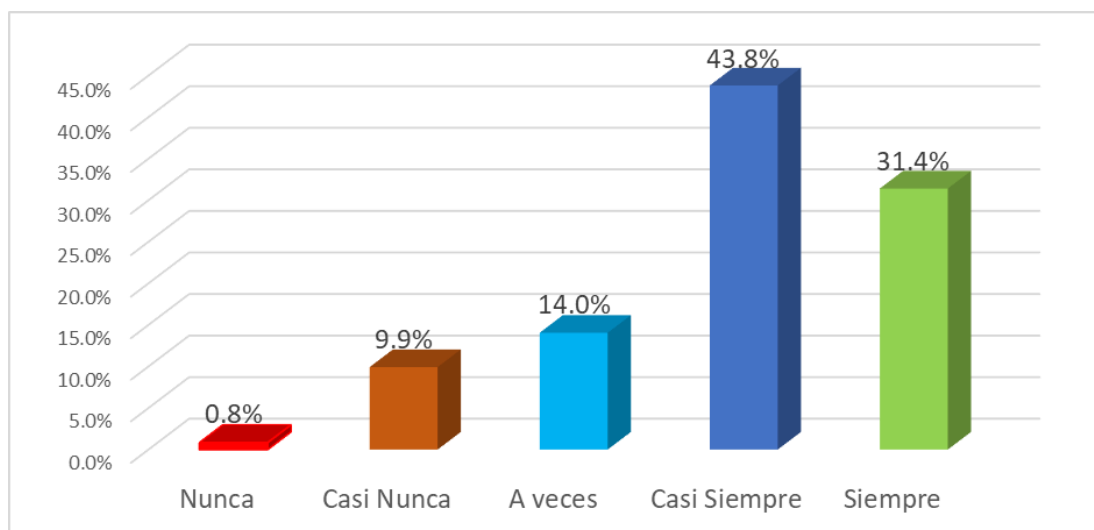


Figura 3. Indicador: Agotamiento

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 3 y la figura 3 para el ítem: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio, se muestra que el 43.8%, está en la categoría casi siempre y el 31.4%, en la categoría siempre los trabajadores se sienten agotados por la realización de sus labores.

Tabla 4.

Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	2.5%
Casi Nunca	47	38.8%
A veces	38	31.4%
Casi Siempre	24	19.8%
Siempre	9	7.4%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

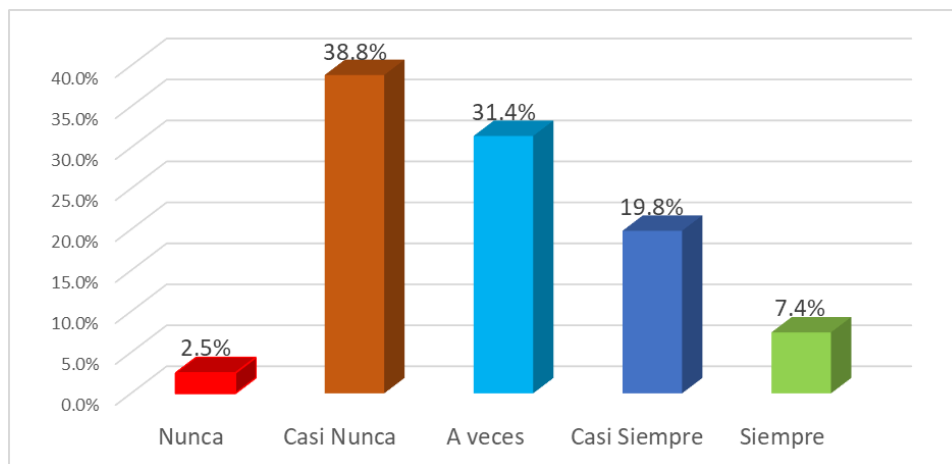


Figura 4. Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 4 y la figura 4 para el ítem: cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío, se muestra que el 38.8%, de los trabajadores se encuentra en la categoría casi nunca, y el 31.4%, en la categoría a veces los trabajadores no suelen sentirse vacíos al terminar su jornada de trabajo.

Tabla 5.

Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de y trabajo me siento cansada

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	4.1%
Casi Nunca	36	29.8%
A veces	29	24.0%
Casi Siempre	35	28.9%
Siempre	16	13.2%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

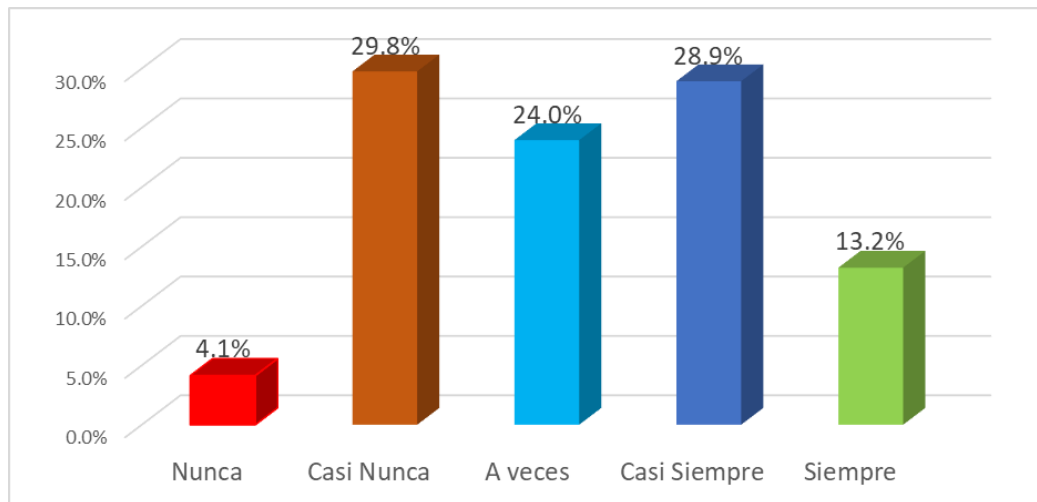


Figura 5. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de y trabajo me siento cansada

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 5 y la figura 5 para el ítem: cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de y trabajo me siento cansada, se muestra que el 29.8%, de los trabajadores se encuentra en la categoría casi nunca y el 28.9% en la categoría casi siempre, algunos trabajadores se sienten cansados al iniciar la jornada laboral de un nuevo día.

Tabla 6.

Siento que trabajar todo el día con personas me cansa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	5.0%
Casi Nunca	6	5.0%
A veces	12	9.9%
Casi Siempre	57	47.1%
Siempre	40	33.1%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

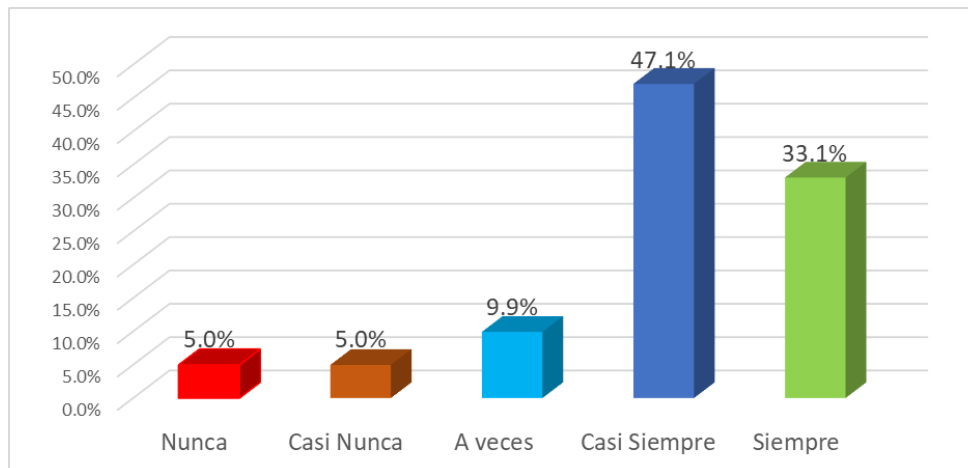


Figura 6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 6 y la figura 6 para el ítem: siento que trabajar todo el día con personas me cansa, se muestra que el 47.1%, de los trabajadores se encuentra en la categoría casi siempre y el 33.1% en la categoría siempre los trabajadores se sienten cansados de trabajar con otras personas durante su jornada.

Tabla 7.

Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	7.4%
Casi Nunca	15	12.4%
A veces	21	17.4%
Casi Siempre	43	35.5%
Siempre	33	27.3%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

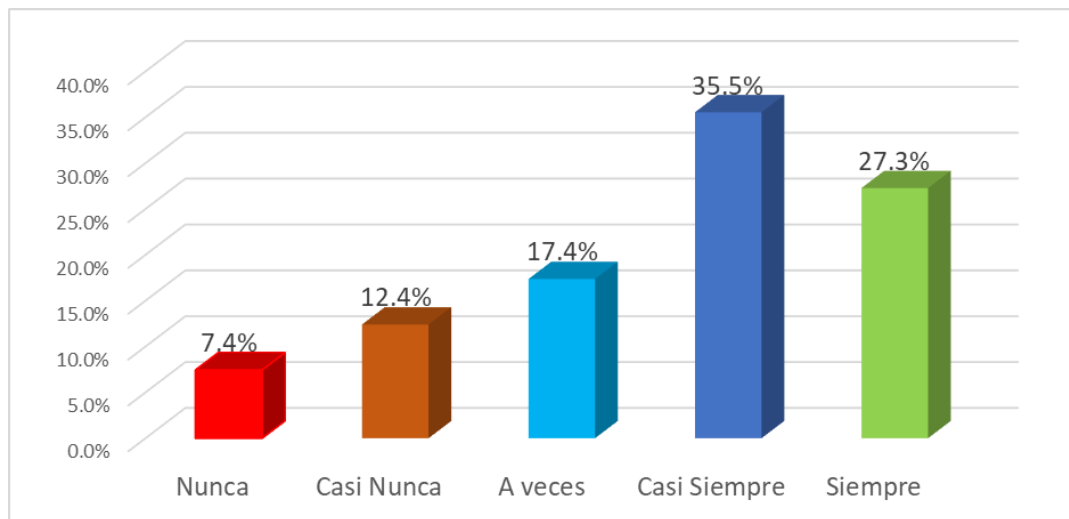


Figura 7. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 7 y la figura 7 para el ítem: siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa, se muestra que el 35.5%, de los trabajadores se encuentra en la categoría casi siempre y el 27.3%, en la categoría siempre las labores que realizan los trabajadores a diario terminan por desgastarlos afectando su rendimiento.

Tabla 8.

Me siento frustrado por mi trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	4.1%
Casi Nunca	29	24.0%
A veces	29	24.0%
Casi Siempre	34	28.1%
Siempre	24	19.8%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

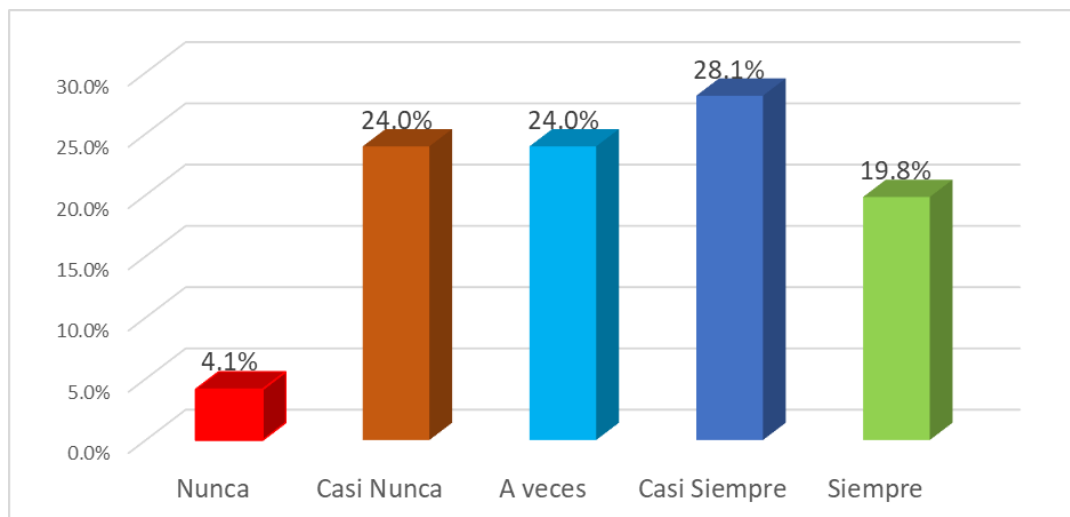


Figura 8. Me siento frustrado por mi trabajo

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 8 y la figura 8 para el ítem: me siento frustrado por mi trabajo, muestra que el 28.1% de los trabajadores se encuentra en la categoría casi siempre, el 24% en las categorías casi nunca y a veces algunos trabajadores sientes frustración en sus trabajos ya que no alcanzan sus metas o sienten que no están avanzando de la forma que desean.

Tabla 9.

Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	7.4%
Casi Nunca	26	21.5%
A veces	33	27.3%
Casi Siempre	41	33.9%
Siempre	12	9.9%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

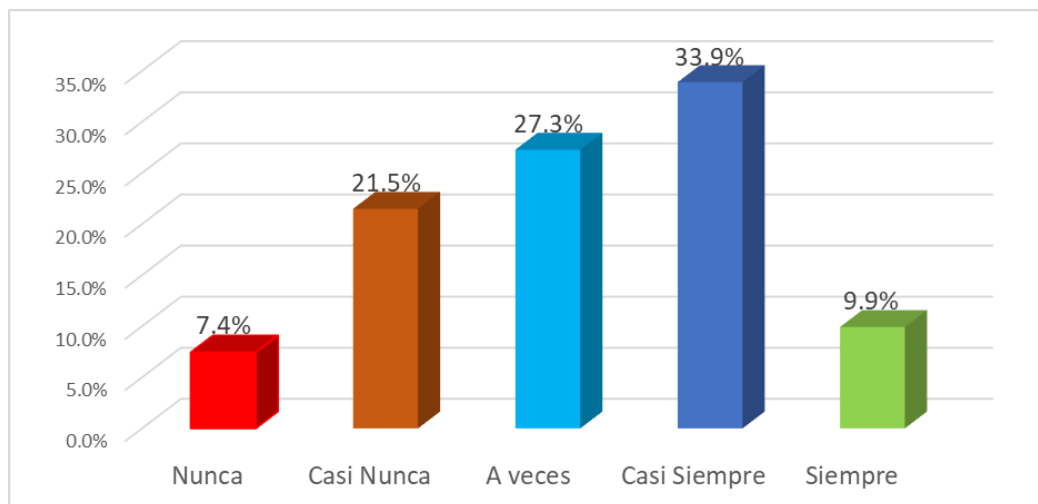


Figura 9. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 9 y la figura 9 para el ítem: siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo, muestra que el 33.9%, de los trabajadores se encuentra en la categoría casi siempre y el 27.3% en la categoría a veces los trabajadores en general no son dedicados a su trabajo, sienten que les dedican demasiado tiempo a sus labores.

Tabla 10.

Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	6.6%
Casi Nunca	2	1.7%
A veces	21	17.4%
Casi Siempre	46	38.0%
Siempre	44	36.4%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

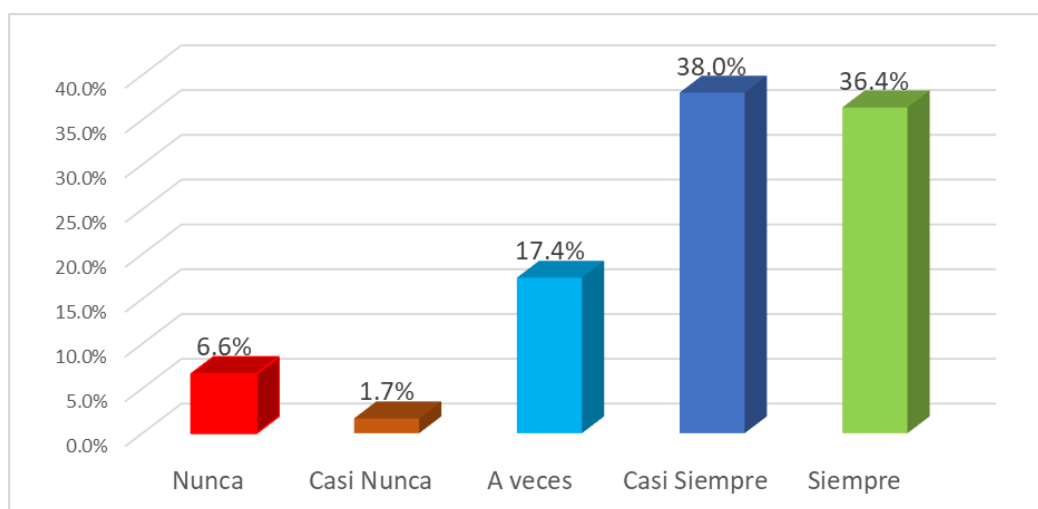


Figura 10. Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 10 y la figura 10 para el ítem: siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa, se muestra que el 38.0% de los trabajadores se encuentra en la categoría casi siempre y el 36.4% en la categoría siempre los trabajadores opinan que trabajar con otras personas en contacto directo los cansa.

Tabla 11.

Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	11.6%
Casi Nunca	18	14.9%
A veces	18	14.9%
Casi Siempre	40	31.0%
Siempre	31	25.6%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

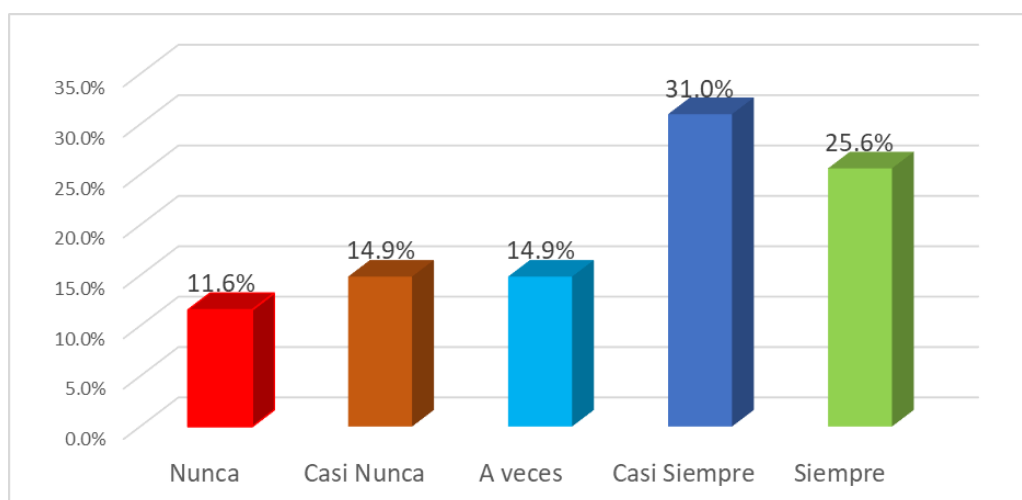


Figura 11. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 11 y la figura 11 para el ítem: me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades, se muestra que el 31.0% de los trabajadores se encuentra en la categoría casi siempre y el 25.6% en la categoría siempre los trabajadores sienten que están al límite de sus posibilidades, que están realizando un esfuerzo mucho mayor en sus trabajos.

Dimensión 2. Despersonalización

Tabla 12.

Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	7.4%
Casi Nunca	8	6.6%
A veces	17	14.0%
Casi Siempre	48	31.0%
Siempre	39	32.2%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

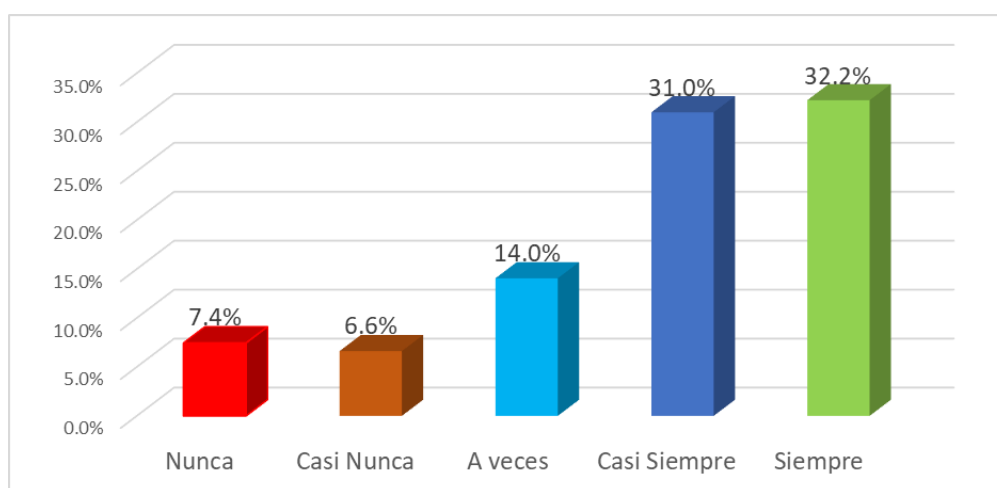


Figura 12. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 12 y la figura 12 para el ítem: siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, se muestra que el 32.2% de los trabajadores se encuentra en la categoría siempre y el 31.0% en la categoría casi siempre los trabajadores tratan a los pacientes de forma poco impersonal pareciendo incluso que fueran objetos.

Tabla 13.

Siento que me he vuelto más duro con la gente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	4.1%
Casi Nunca	17	14.0%
A veces	47	38.8%
Casi Siempre	35	31.0%
Siempre	17	14.0%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

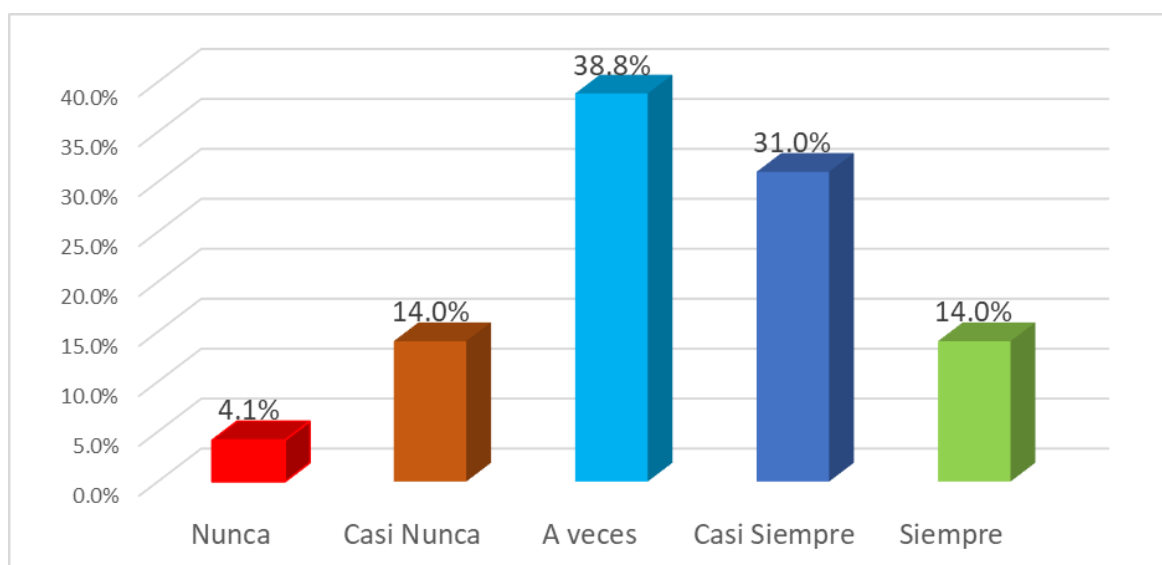


Figura 13. Siento que me he vuelto más duro con la gente

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 13 y la figura 13 para el ítem: siento que me he vuelto más duro con la gente, se muestra que el 38.8% de los trabajadores se encuentra en la categoría a veces y el 31.0% en la categoría casi siempre los trabajadores sienten que se han vuelto duros con la gente mostrándose rasgos de falta de empatía.

Tabla 14.

Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	5.0%
Casi Nunca	11	9.1%
A veces	19	15.7%
Casi Siempre	48	31.0%
Siempre	37	30.6%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

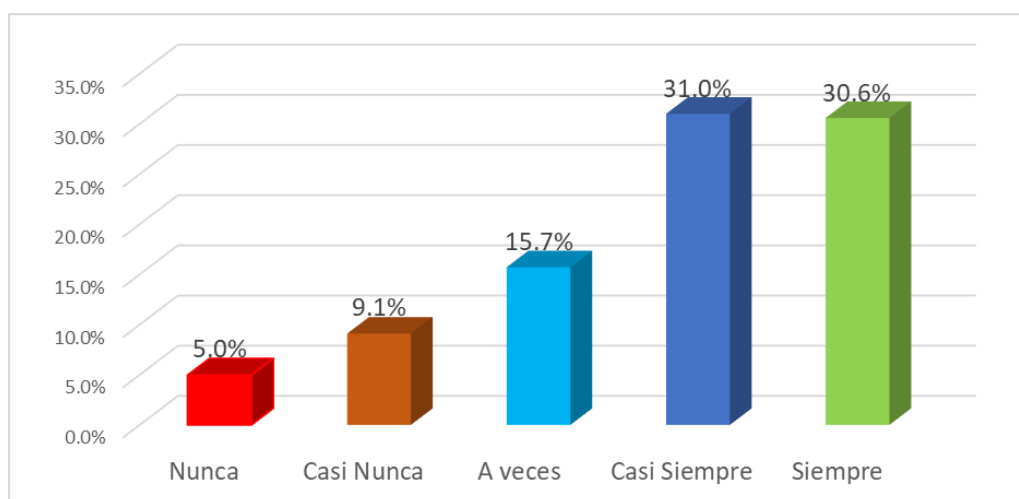


Figura 14. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 14 y la figura 14 para el ítem: me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente, se muestra que el 31.0% de los trabajadores se encuentra en la categoría siempre y el 30.6%, en la categoría casi siempre los trabajadores han percibido que el trabajo los está volviendo duros emocionalmente.

Tabla 15.

Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	9.1%
Casi Nunca	5	4.1%
A veces	33	27.3%
Casi Siempre	45	31.0%
Siempre	27	22.3%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

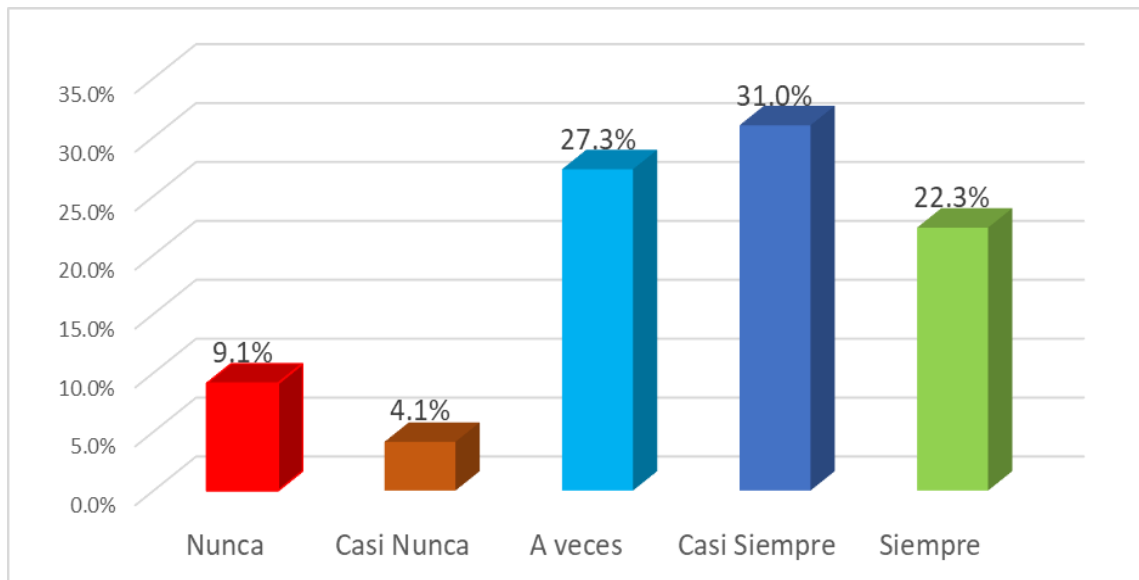


Figura 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 15 y la figura 15 para el ítem: siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes, se muestra que el 31.0% de los trabajadores se encuentra en la categoría siempre y el 27.3% en la categoría a veces los trabajadores sienten que no les importa lo que les pasa a los pacientes que atienden.

Tabla 16.

Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	5.8%
Casi Nunca	23	19.0%
A veces	36	29.8%
Casi Siempre	36	31.0%
Siempre	19	15.7%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

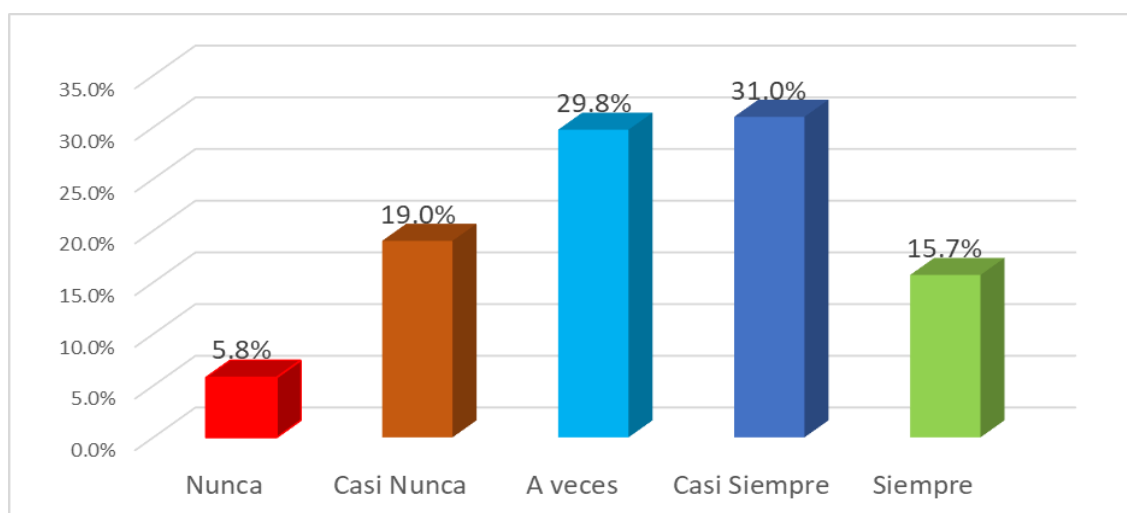


Figura 16. Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 16 y la figura 16 para el ítem: me parece que los pacientes me culpan de sus problemas, se muestra que el 31.0% de los trabajadores se encuentra en la categoría casi siempre y el 29.8%, en la categoría a veces los trabajadores sienten que los pacientes los culpan de sus problemas y que no están brindando la misma calidad que antes causando estrés al realizar las labores.

Tabla 17.

Siento que no brindo la misma calidad de información ante una pregunta de tipo administrativo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	7.44%
Casi Nunca	11	9.09%
A veces	25	20.66%
Casi Siempre	56	46.28%
Siempre	20	16.53%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

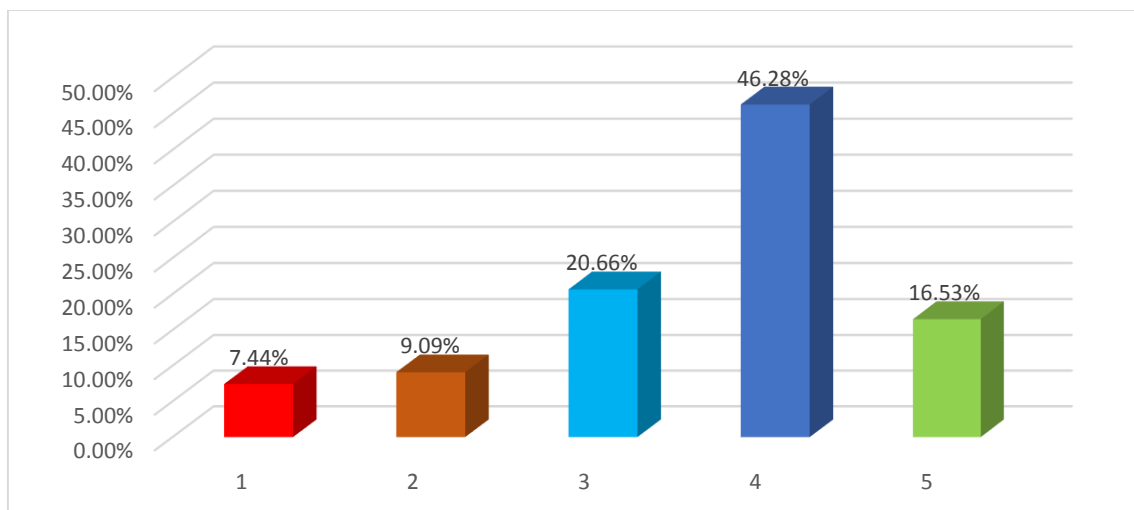


Figura 17. Siento que no brindo la misma calidad de información ante una pregunta de tipo administrativo

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 17 y la figura 17 para el ítem: siento que no brindo la misma calidad de información ante una pregunta de tipo administrativo, se muestra que el 34.0% de los trabajadores se encuentra en la categoría casi siempre y el 20.66%, en la categoría a veces los trabajadores sienten que los pacientes los culpan de sus problemas y que no están brindando la misma calidad que antes, causando estrés al realizar las labores.

Tabla 18.

Siento que me estreso cuando me hacen muchas preguntas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	1.65%
Casi Nunca	48	39.67%
A veces	23	19.01%
Casi Siempre	31	25.62%
Siempre	17	14.05%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

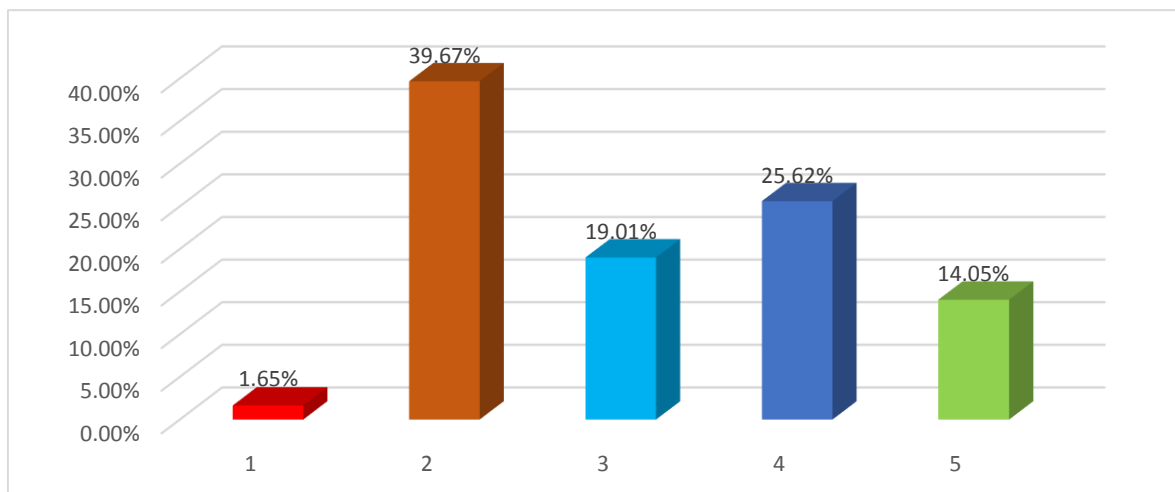


Figura 18. Siento que me estreso cuando me hacen muchas preguntas

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 18 y la figura 18 para el ítem: siento que me estreso cuando me hacen muchas preguntas, se muestra que el 39.6% de los trabajadores se encuentra en la categoría casi nunca y el 25.62%, en la categoría casi siempre los trabajadores se sienten estresados cuando les hacen muchas preguntas.

Tabla 19.

Siento que baja mi calidad de atención a otras personas cuanto me encuentro en mis labores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	10.74%
Casi Nunca	56	46.28%
A veces	22	18.18%
Casi Siempre	22	18.18%
Siempre	8	6.61%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

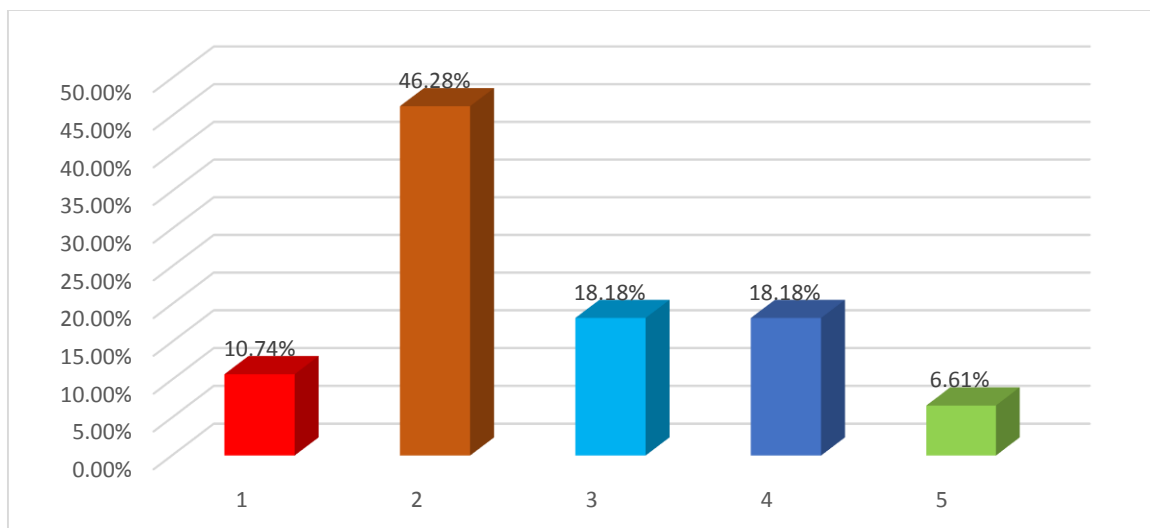


Figura 19. Siento que baja mi calidad de atención a otras personas cuanto me encuentro en mis labores.

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 19 y la figura 19 para el ítem: siento que baja mi calidad de atención a otras personas cuanto me encuentro en mis labores, se muestra que el 46.28.0% de los trabajadores se encuentra en la categoría casi nunca y el 18.8%, en la categoría a veces y casi nunca los trabajadores sienten que baja su calidad de atención a otras personas cuando se encuentra en sus labores.

Dimensión 3. Realización personal

Tabla 20.

Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	4.1%
Casi Nunca	9	7.4%
A veces	24	19.8%
Casi Siempre	54	31.0%
Siempre	29	24.0%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

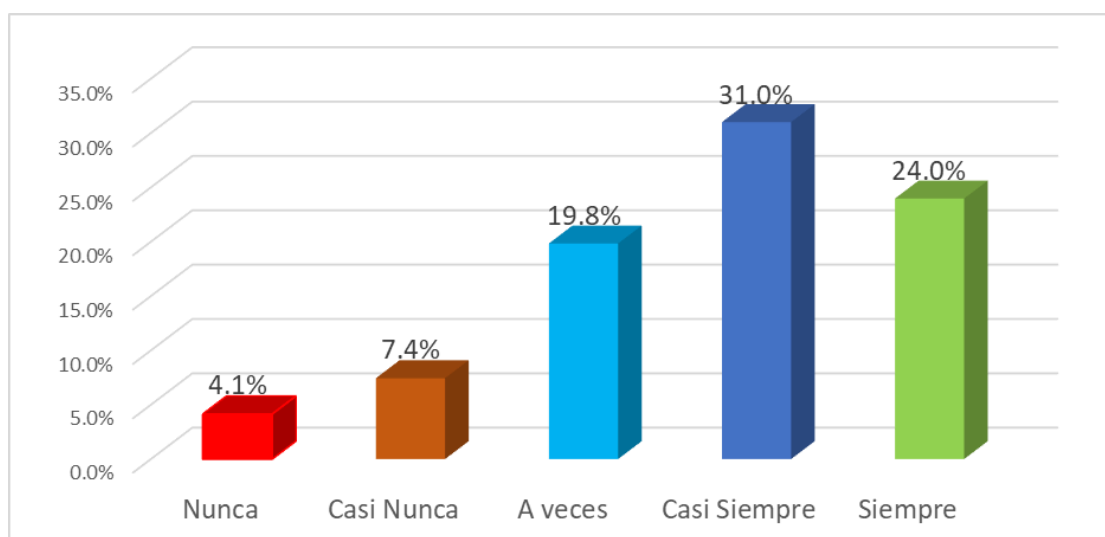


Figura 20. Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 20 y la figura 20 para el ítem: siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente, se muestra que el 31.0% de los trabajadores se encuentra en la categoría siempre y el 24.0% en la categoría siempre los trabajadores logran entablar relaciones fácilmente con los pacientes.

Tabla 21.

Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis pacientes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	5.0%
Casi Nunca	21	17.4%
A veces	23	19.0%
Casi Siempre	49	31.0%
Siempre	22	18.2%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

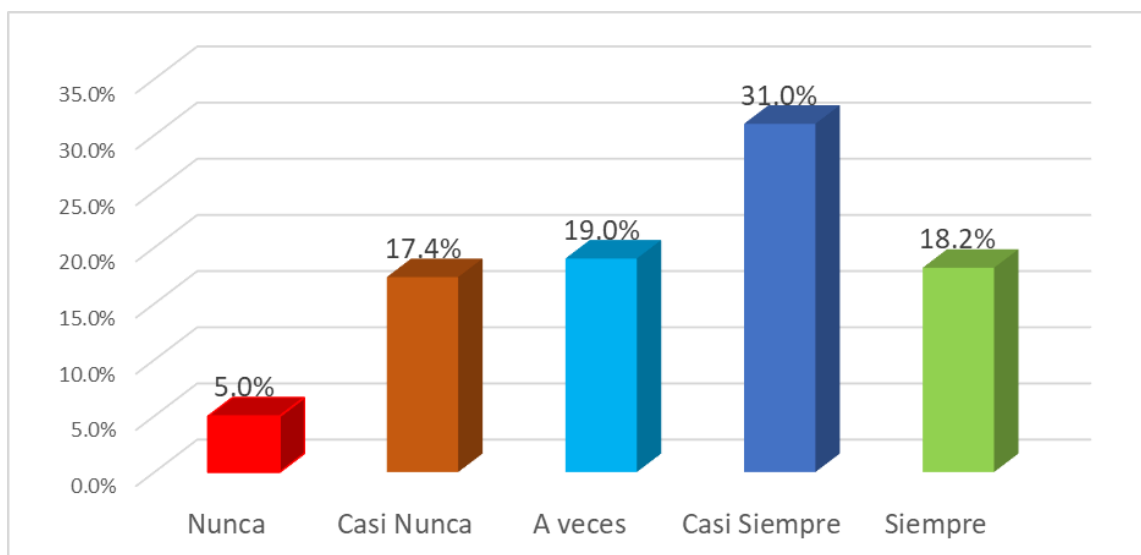


Figura 21. Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis pacientes

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 21 y la figura 21 para el ítem: siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis pacientes, se muestra que el 31.0% de los trabajadores se encuentra en la categoría casi siempre y el 19.0% en la categoría a veces los trabajadores logran resolver los problemas de sus pacientes de forma eficiente.

Tabla 22.

Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	3.3%
Casi Nunca	8	6.6%
A veces	23	19.0%
Casi Siempre	52	31.0%
Siempre	34	28.1%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

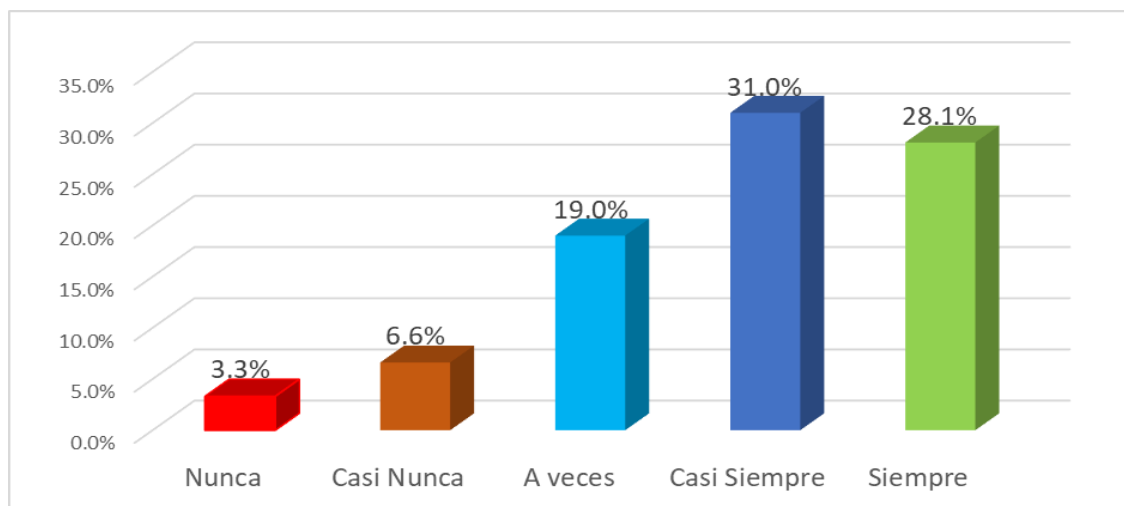


Figura 22. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 22 y la figura 22 para el ítem: siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo, se muestra que el 31.2% de los trabajadores se encuentra en la categoría casi siempre y el 28.1% en la categoría siempre los trabajadores sienten que influyen positivamente en la vida de sus pacientes al atenderlos y solucionar sus problemas de salud.

Tabla 23.

Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	3.3%
Casi Nunca	54	44.6%
A veces	29	24.0%
Casi Siempre	25	31.0%
Siempre	9	7.4%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

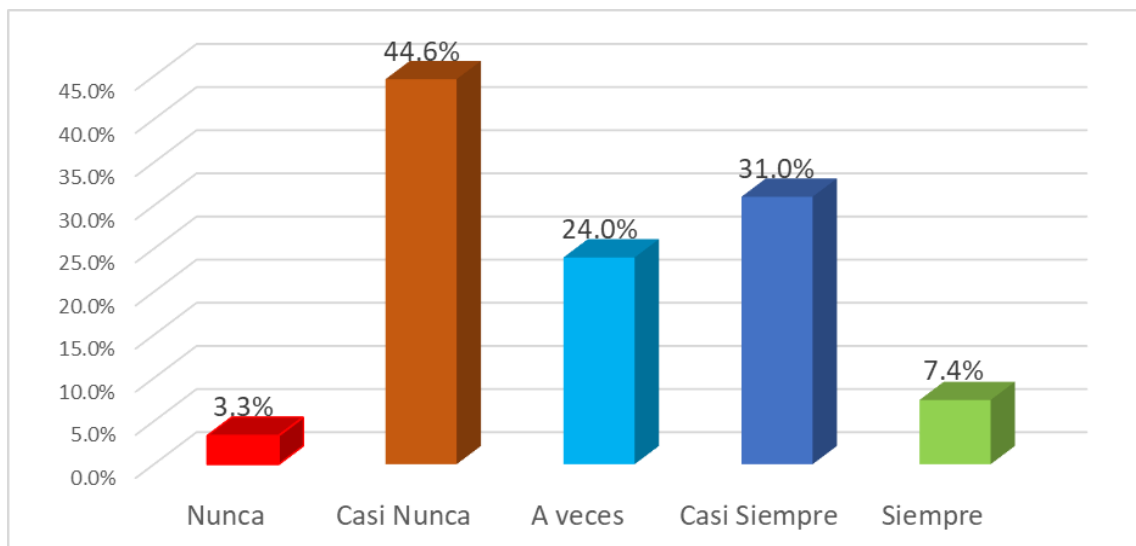


Figura 23. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 23 y la figura 23 para el ítem: siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes., se muestra que el 44.6% de los trabajadores se encuentra en la categoría casi nunca y el 31.0% en la categoría casi siempre los trabajadores en su mayoría no tienen facilidad para crear un clima agradable para la atención de los pacientes.

Tabla 24.

Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	5.0%
Casi Nunca	35	28.9%
A veces	42	34.7%
Casi Siempre	31	31.0%
Siempre	7	5.8%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

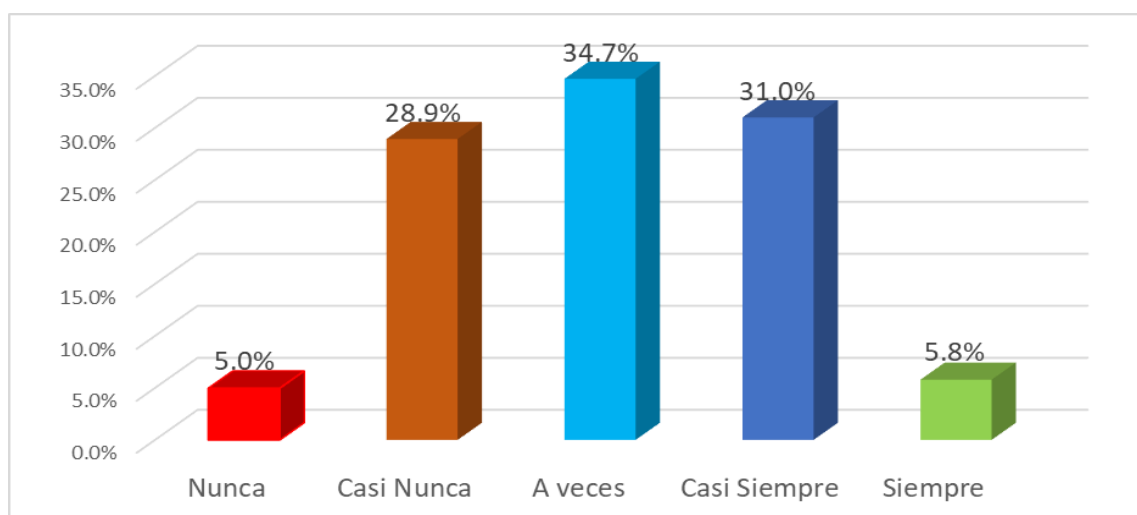


Figura 24. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes.

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 24 y la figura 24 para el ítem: me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes, se muestra que el 34.7% de los trabajadores se encuentra en la categoría a veces y el 31.0% en la categoría casi siempre los trabajadores solo algunas veces se sienten estimulados por atender a sus pacientes.

Tabla 25.

Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	7.4%
Casi Nunca	33	26.0%
A veces	42	34.0%
Casi Siempre	31	19.0%
Siempre	7	5.7%
Total	122	100.0%

Fuente base de datos

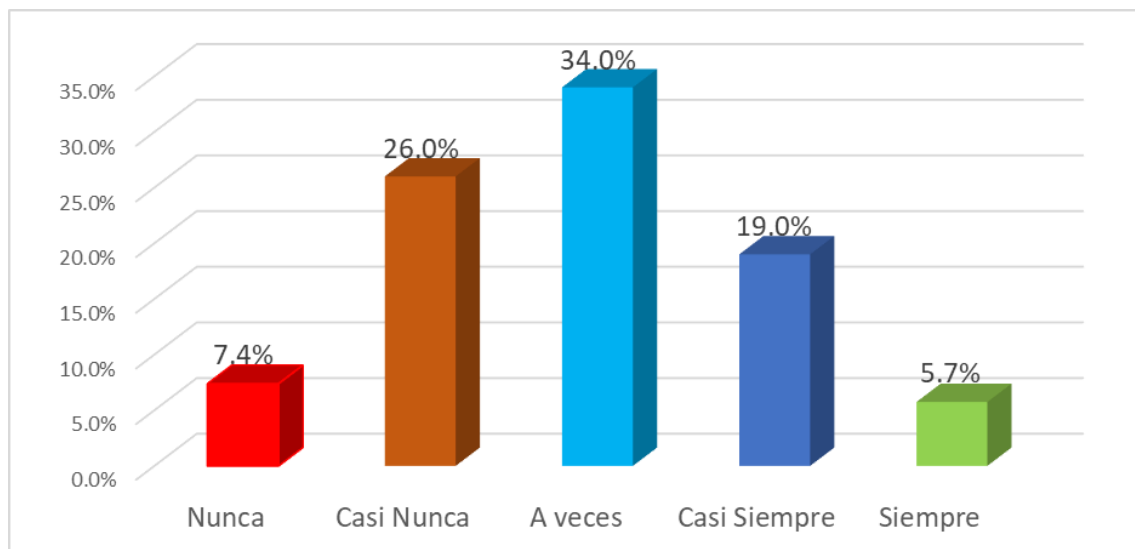


Figura 25. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 25 y la figura 25 para el ítem: creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo, que el 34.0% de los trabajadores se encuentra en la categoría a veces y el 26.0% en la categoría casi nunca los trabajadores no sienten que estén consiguiendo cosas valiosas o sus logros al realizar su trabajo no sientes las mismas energías al desempeñarse en su puesto.

Tabla 26.

Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	7.4%
Casi Nunca	33	26.0%
A veces	42	34.0%
Casi Siempre	31	19.0%
Siempre	7	5.7%
Total	122	100.0%

Fuente base de datos

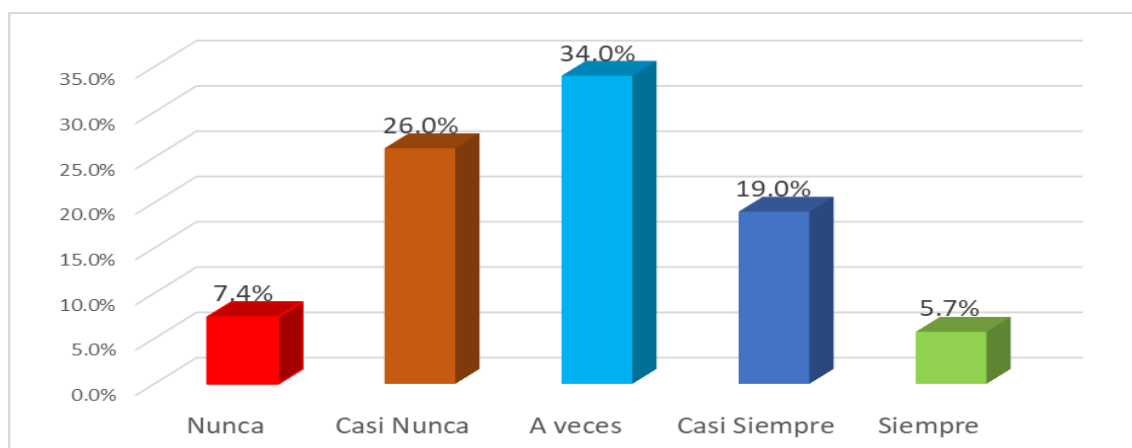


Figura 26. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 26 y la figura 26 para el ítem: siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, se muestra que el 34.0% de los trabajadores se encuentra en la categoría a veces y el 26.0% en la categoría casi nunca los trabajadores no sienten que estén consiguiendo cosas valiosas o sus logros al realizar su trabajo no sientes las mismas energías al desempeñarse en su puesto.

Tabla 27.

Me siento con muchas energías al finalizar mi trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	7.4%
Casi Nunca	33	26.0%
A veces	42	34.0%
Casi Siempre	31	19.0%
Siempre	7	5.7%
Total	122	100.0%

Fuente base de datos

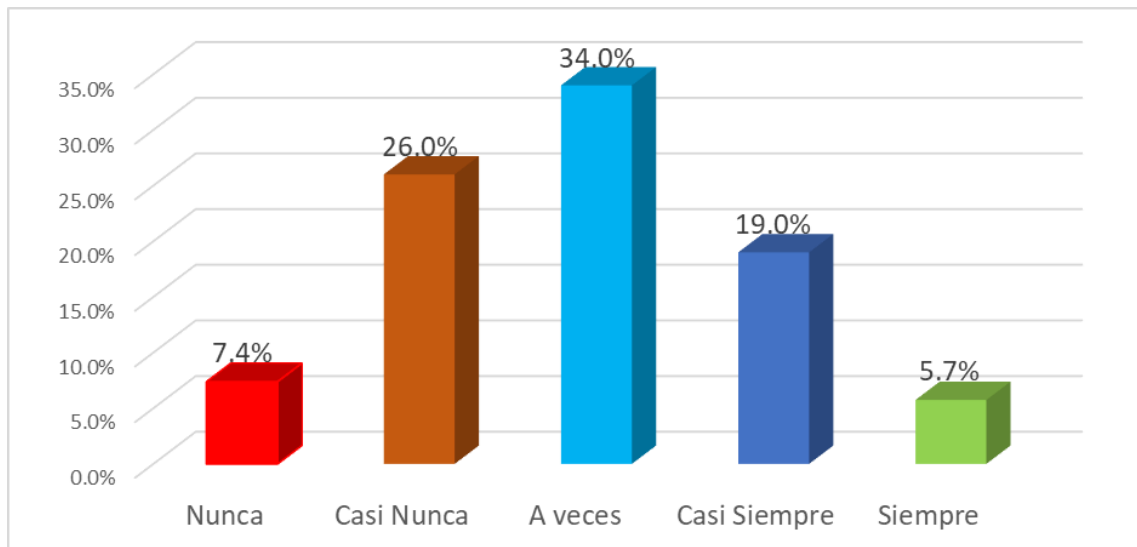


Figura 27. Me siento con muchas energías al finalizar mi trabajo

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 27 y la figura 27 para el ítem: me siento con muchas energías al finalizar mi trabajo, se muestra que el 34.0% de los trabajadores se encuentra en la categoría a veces y el 26.0% en la categoría casi nunca los trabajadores no sienten que estén consiguiendo cosas valiosas o sus logros al realizar su trabajo no sienten las mismas energías al desempeñarse en su puesto.

Tabla 28.
Estadísticos descriptivos de estrés laboral

Estadísticos	
Estrés Laboral	
Media	60,0413
Mediana	61,0000
Moda	66,00
Desv. Desviación	7,97851
Varianza	63,657
Mínimo	36,00
Máximo	75,00

Fuente: Elaboración Propia

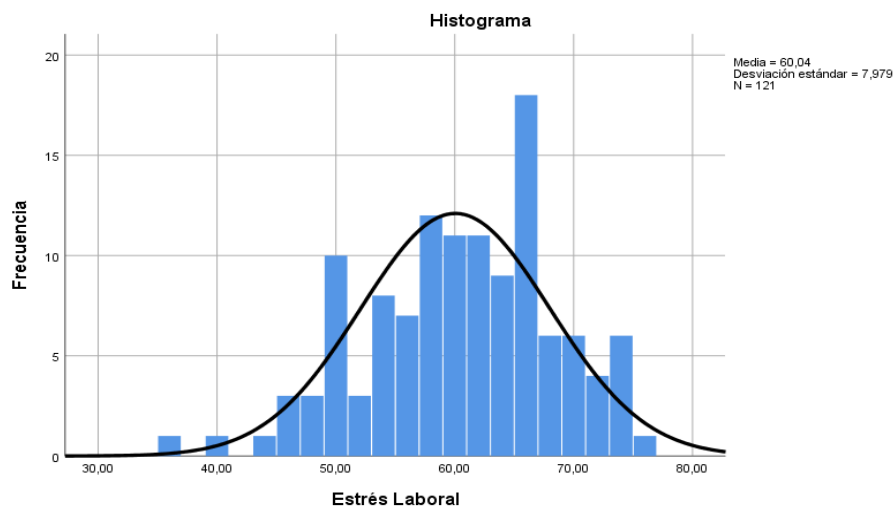


Figura 28. Estadísticos descriptivos de estrés laboral

Análisis e interpretación de resultados

En los estadísticos descriptivos se puede observar que en el análisis cuantitativo, la media toma un valor de 60.04 y se tiene una mediana muy cercana con 61.00 por lo que se infiere un supuesto de homogeneidad entre los datos, la moda tiene un valor de 66. Por lo que la tendencia, es positiva es decir tiende a incrementarse los valores de estrés.

Tabla 29.

Desempeño laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo Desempeño	107	88%
Mediano Desempeño	14	12%
Alto Desempeño	0	0%
Total	121	100%

Fuente: Elaboración Propia

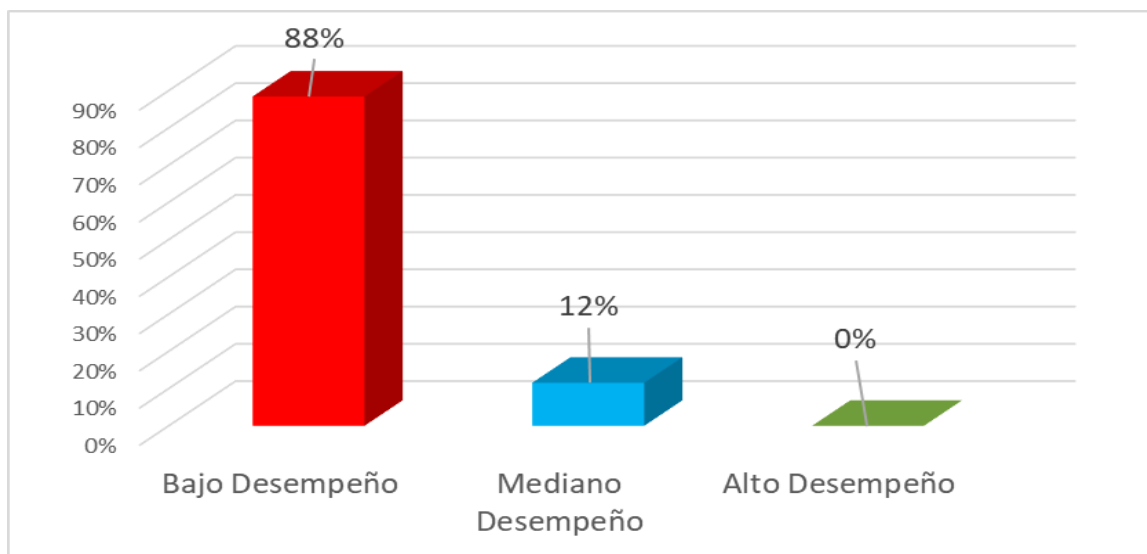


Figura 29. Desempeño laboral

Análisis e interpretación de resultados

El nivel del desempeño laboral es bajo con un 88%, es decir, que los trabajadores tienen la percepción de que no están rindiendo a cabalidad con las funciones y tareas, que tienen que realizar dentro de su puesto de trabajo.

Tabla 30.
Desempeño laboral segmentado por sexo

Categoría	Femenino		Masculino	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo Desempeño	49	96%	58	83%
Mediano Desempeño	2	4%	12	17%
Alto Desempeño	0	0%	0	0%
Total	51	100%	70	100%

Fuente: Elaboración Propia

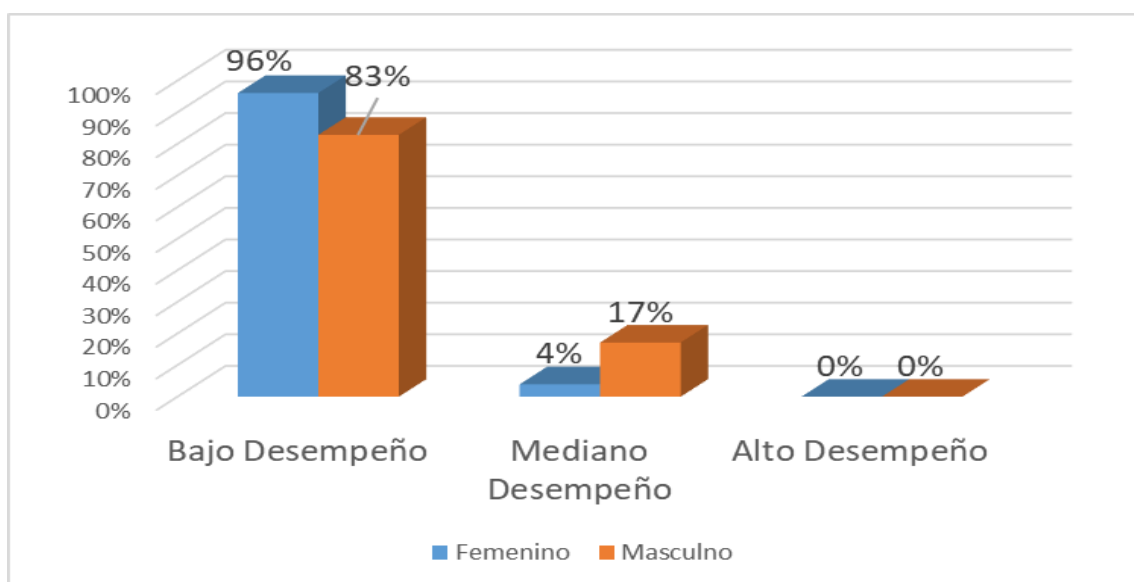


Figura 30. Desempeño laboral segmentado por sexo

Análisis e interpretación de resultados

El nivel de desempeño laboral, encontrado en el personal de salud femenino del Hospital Goyeneche III, es bajo con un 96%, mientras se observa que el sexo masculino tiene un menor nivel de desempeño, no se encuentran casos de desempeño alto.

Variable 2. Desempeño laboral

Dimensión 1. Cumplimiento de metas y objetivos

Tabla 31.

Hago solo lo que me ordena

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	15.70%
Casi Nunca	98	80.99%
A veces	3	2.48%
Casi Siempre	1	0.83%
Siempre	0	0.00%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

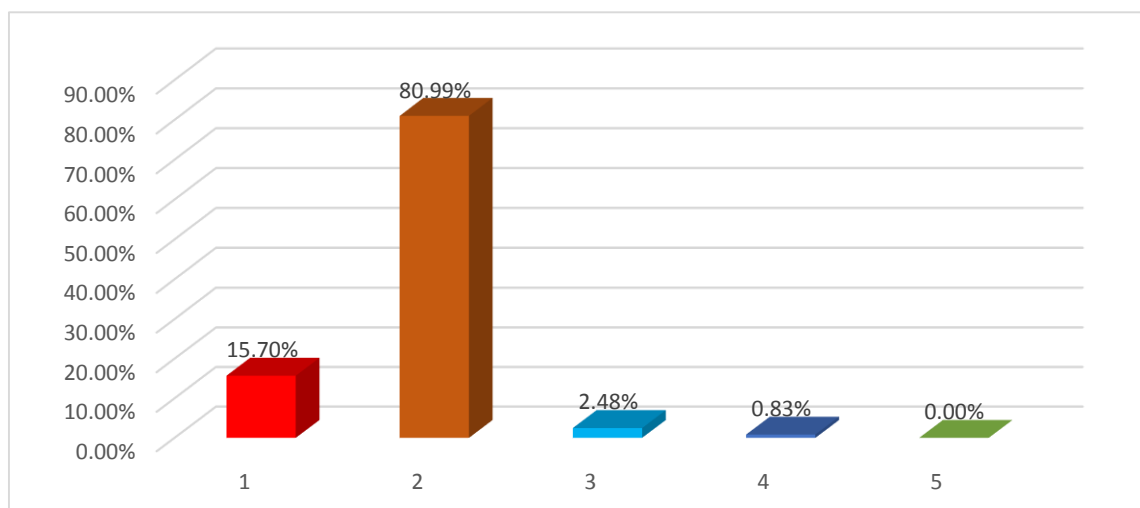


Figura 31. *Hago solo lo que me ordena*

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 31 y la figura 31 para el ítem: hago solo lo que me ordena, se muestra que el 80.99% de los trabajadores se encuentra en la categoría casi nunca y el 15.7%, en la categoría nunca los trabajadores tienen decisión por sí mismo realizando no solo lo que se les ordena, pudiendo ser contraproducente.

Tabla 32.

Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	73	60.33%
Casi Nunca	40	33.06%
A veces	3	2.48%
Casi Siempre	4	3.31%
Siempre	1	0.83%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

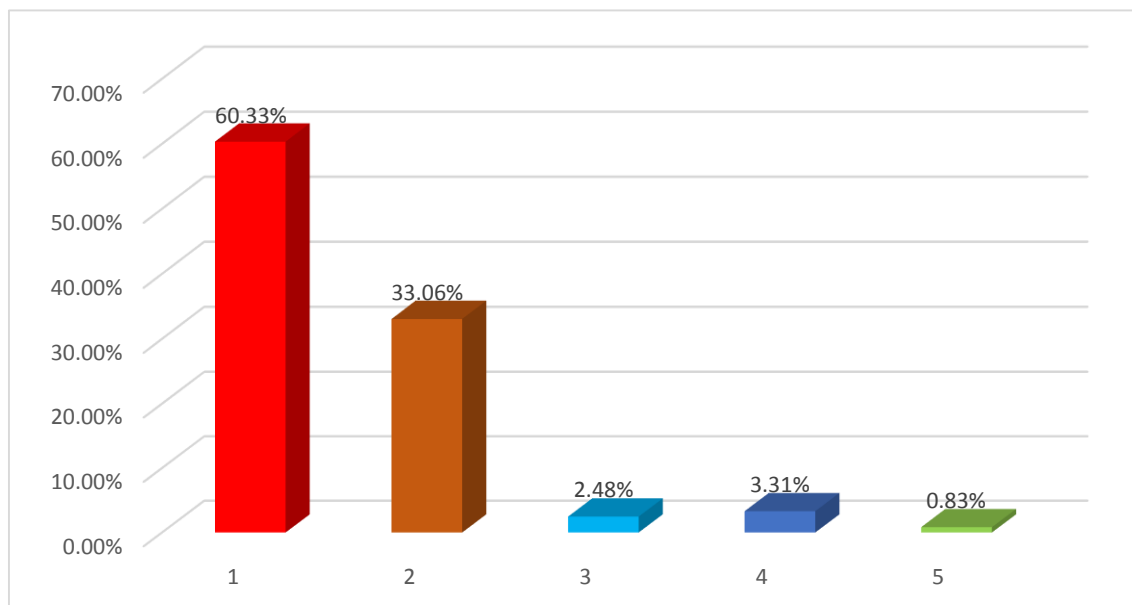


Figura 32. Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 32 y la figura 32 para el ítem: hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión, se muestra que el 60.33% de los trabajadores se encuentra en la categoría nunca y el 33.06%, en la categoría casi nunca, indicando que los trabajadores no realizan bien su trabajo cuando se sienten presionados.

Tabla 33.

Ayudo a tomar decisiones para lograr metas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	67	55.37%
Casi Nunca	47	38.84%
A veces	2	1.65%
Casi Siempre	3	2.48%
Siempre	2	1.65%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

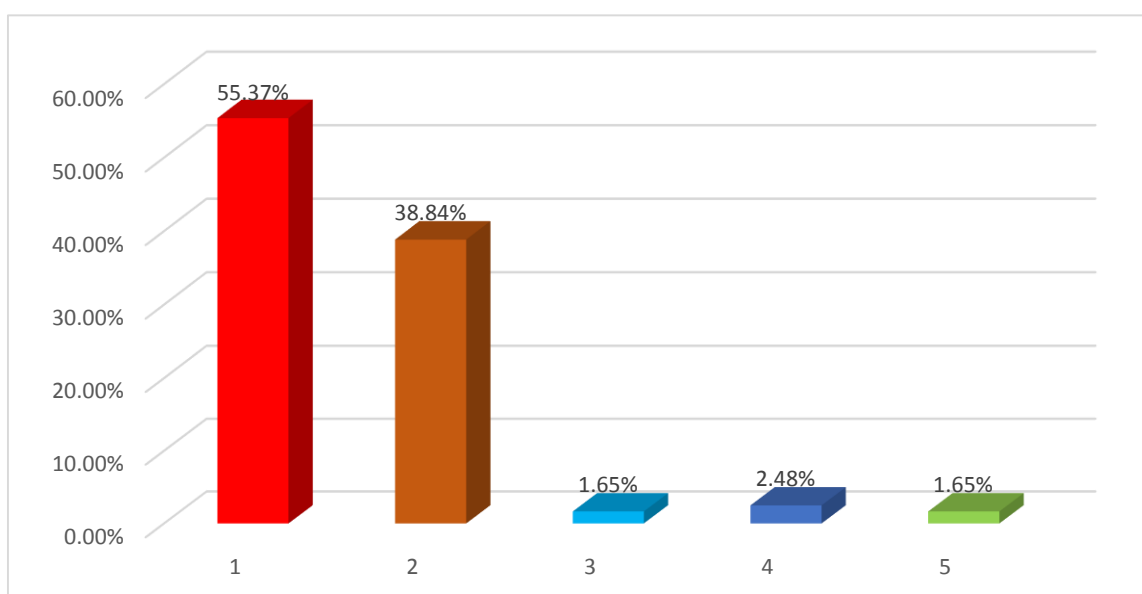


Figura 33. Ayudo a tomar decisiones para lograr metas

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 33 y la figura 33 para el ítem: ayudo a tomar decisiones para lograr metas, se muestra que el 55.37% de los trabajadores se encuentra en la categoría nunca y el 38.84%, en la categoría casi nunca los trabajadores no intervienen en la toma de decisiones siente que no aportan para lograr los objetivos propuestos por la institución.

Tabla 34.

Doy confianza para lograr objetivos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	38	31.40%
Casi Nunca	65	53.72%
A veces	5	4.13%
Casi Siempre	9	7.44%
Siempre	4	3.31%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

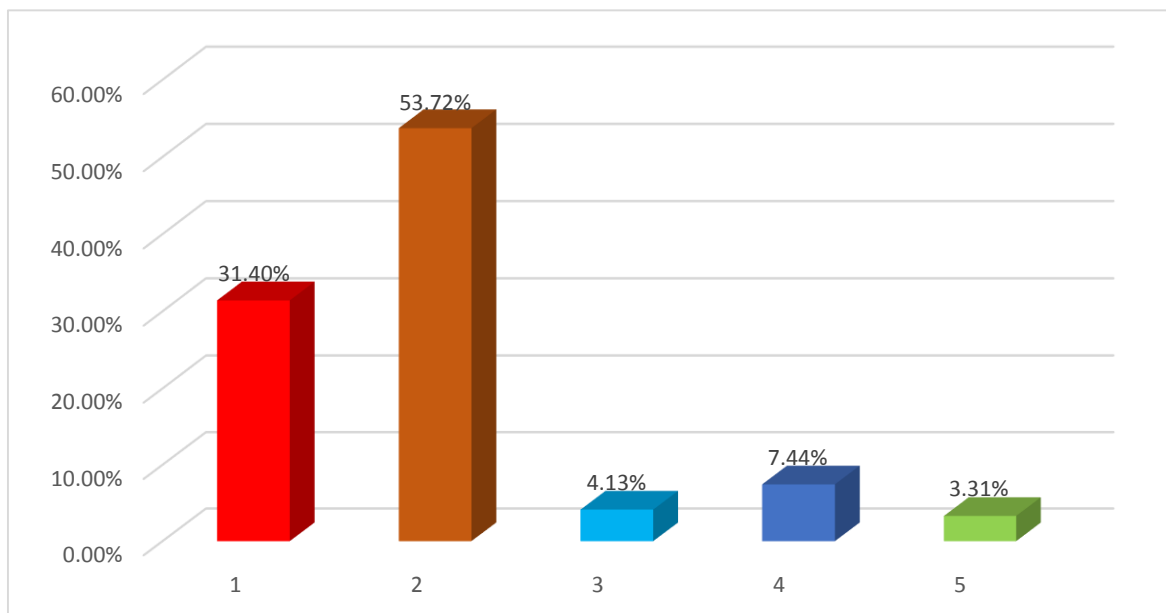


Figura 34. Doy confianza para lograr objetivos

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 34 y la figura 34 para el ítem: doy confianza para lograr objetivos, se muestra que el 53.72% de los trabajadores se encuentra en la categoría casi nunca y el 31.4% en la categoría nunca, los trabajadores no dan confianza para lograr objetivos.

Tabla 35.

Soy dinámico y pro-activo con las actividades del servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	93	76.86%
Casi Nunca	19	15.70%
A veces	1	0.83%
Casi Siempre	5	4.13%
Siempre	3	2.48%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

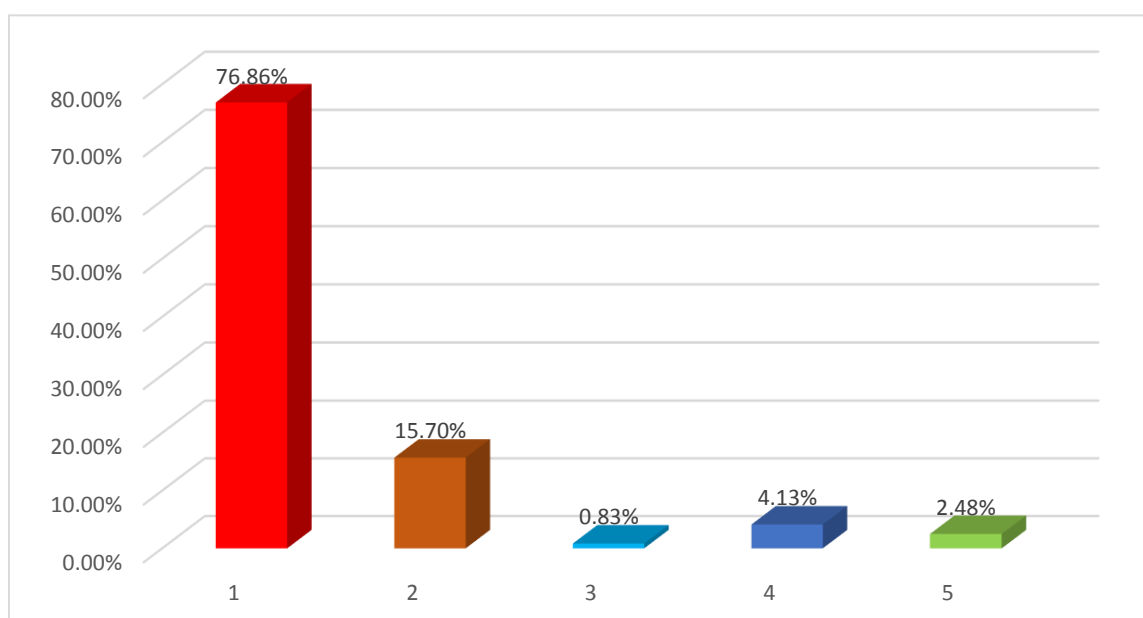


Figura 35. Soy dinámico y pro-activo con las actividades del servicio

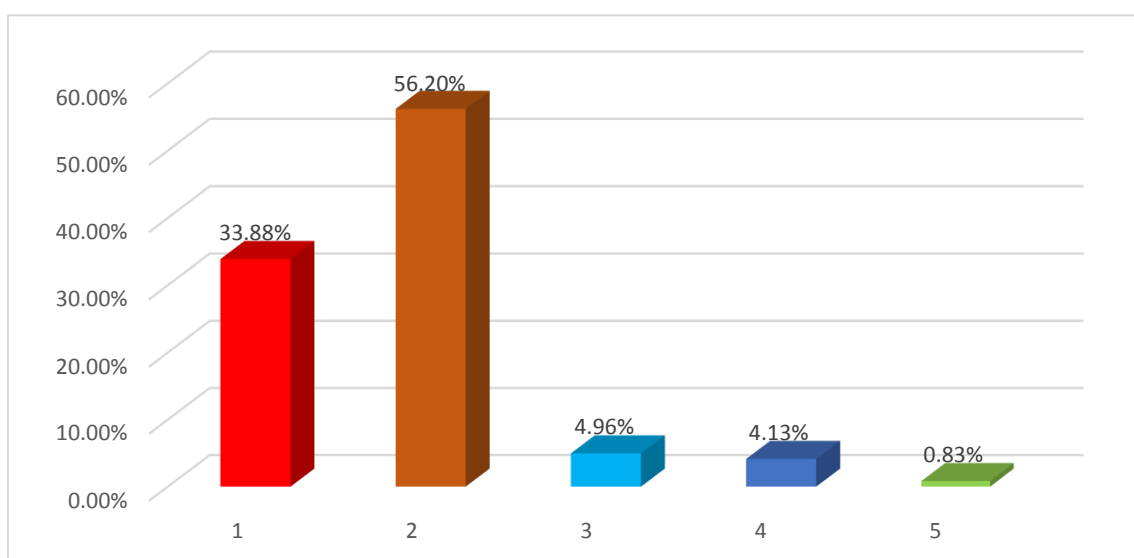
Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 34 y la figura 34 para el ítem: soy dinámico y pro-activo con las actividades del servicio, se muestra que el 76.86% de los trabajadores se encuentra en la categoría casi nunca y el 17.70% en la categoría casi nunca, los trabajadores no son dinámicos para la realización de actividades, parece que siempre esperan obtener una recompensa por lo que hacen, se percibe un nivel de atención bajo.

Tabla 36.***Espero una recompensa***

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	41	33.88%
Casi Nunca	68	56.20%
A veces	6	4.96%
Casi Siempre	5	4.13%
Siempre	1	0.83%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

**Figura 36.** Espero una recompensa**Análisis e interpretación de resultados**

Según la tabla 35 y la figura 35 para el ítem: espero una recompensa, se muestra que el 56.2% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca y el 33.88%, en la categoría nunca los trabajadores en su mayoría no espera recompensa por las labores que realizan.

Tabla 37.

Tengo un nivel de atención adecuado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	25	20.66%
Casi Nunca	70	57.85%
A veces	15	12.40%
Casi Siempre	6	4.96%
Siempre	5	4.13%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

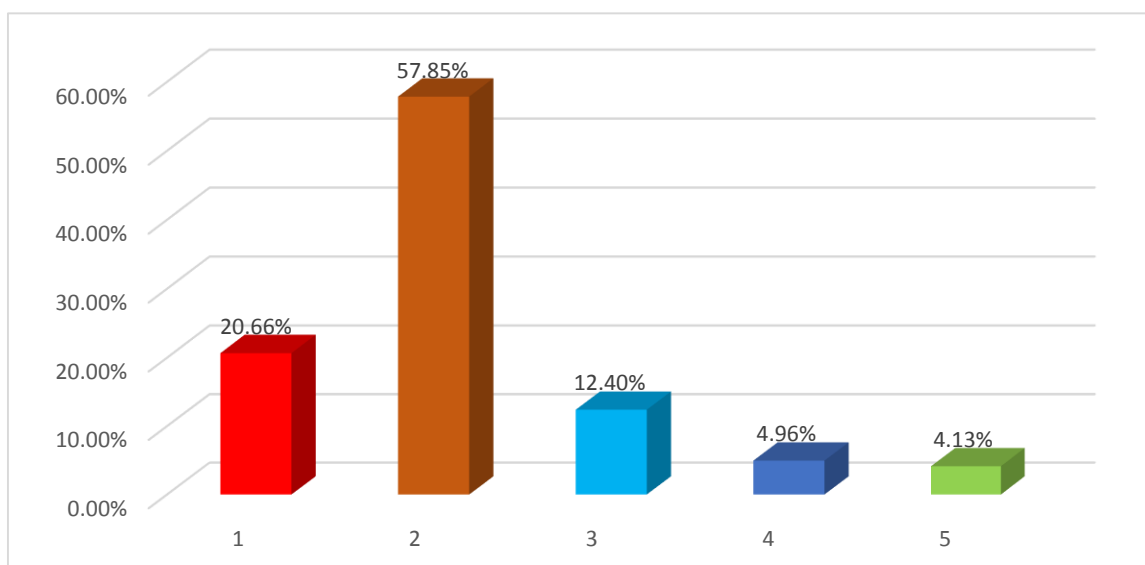


Figura 37. Tengo un nivel de atención adecuado

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 37 y la figura 37 para el ítem: tengo un nivel de atención adecuado, se muestra que el 57.85% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca y el 20.66%, en la categoría nunca, por lo que indican que no tiene un buen nivel de atención.

Tabla 38.

Interrumpo constantemente el trabajo de otros

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	74	61.16%
Casi Nunca	39	32.23%
A veces	4	3.31%
Casi Siempre	3	2.48%
Siempre	1	0.83%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos

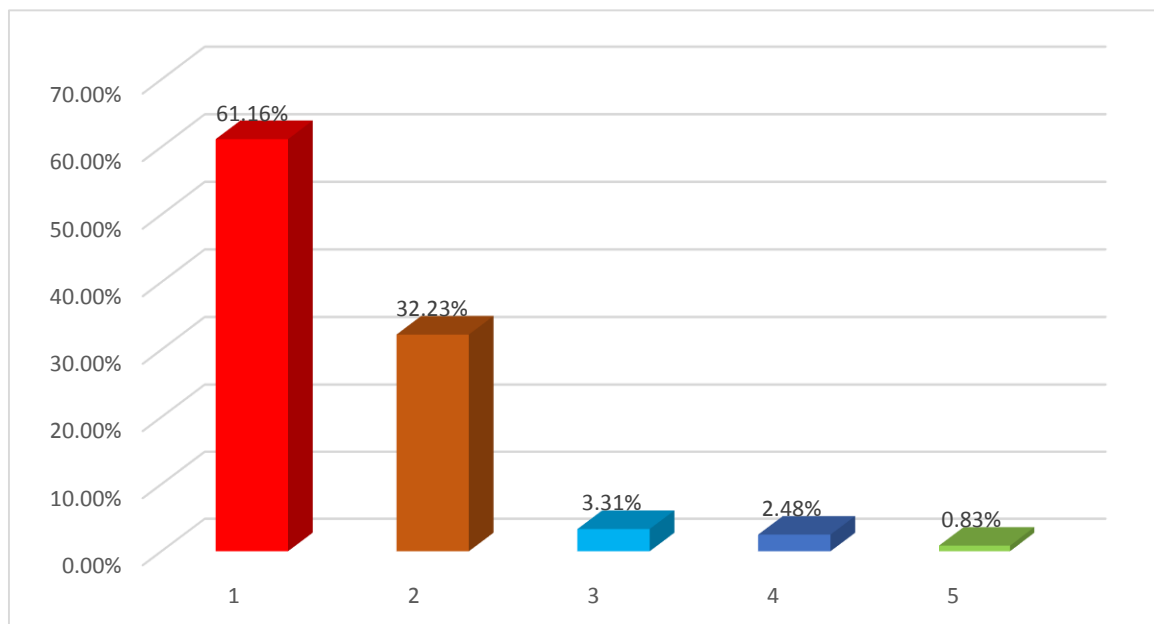


Figura 38. Interrumpo constantemente el trabajo de otros

Análisis e interpretación de resultados

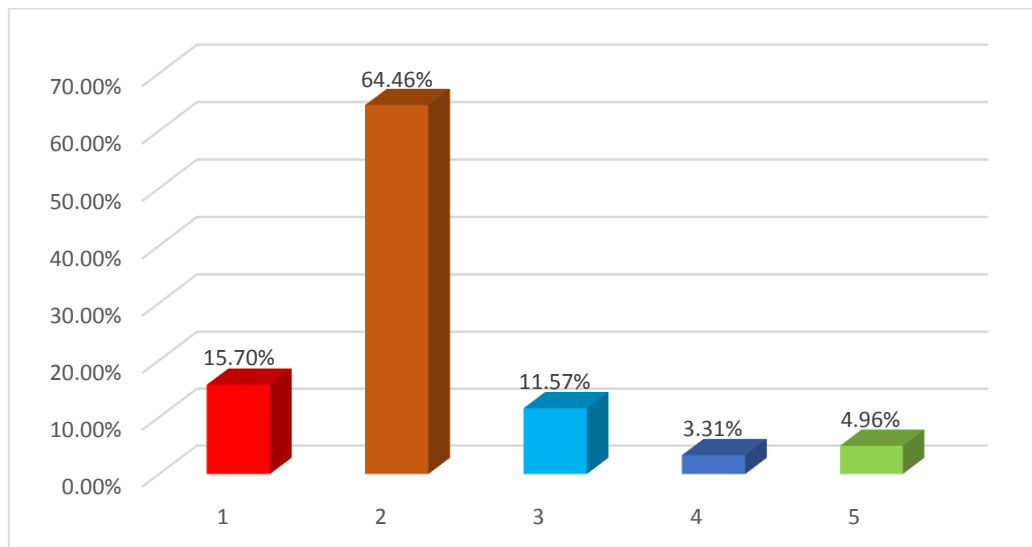
Según la tabla 38 y la figura 38 para el ítem: interrumpo constantemente el trabajo de otros, se muestra que el 61.16% de los trabajadores se encuentran en la categoría nunca y el 32.23%, en la categoría casi nunca por lo que ellos nunca o casi nunca interrumpen a costos constantemente.

Tabla 39.

Hago caso a las influencias externas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	15.70%
Casi Nunca	78	64.46%
A veces	14	11.57%
Casi Siempre	4	3.31%
Siempre	6	4.96%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Hago caso a las influencias externas

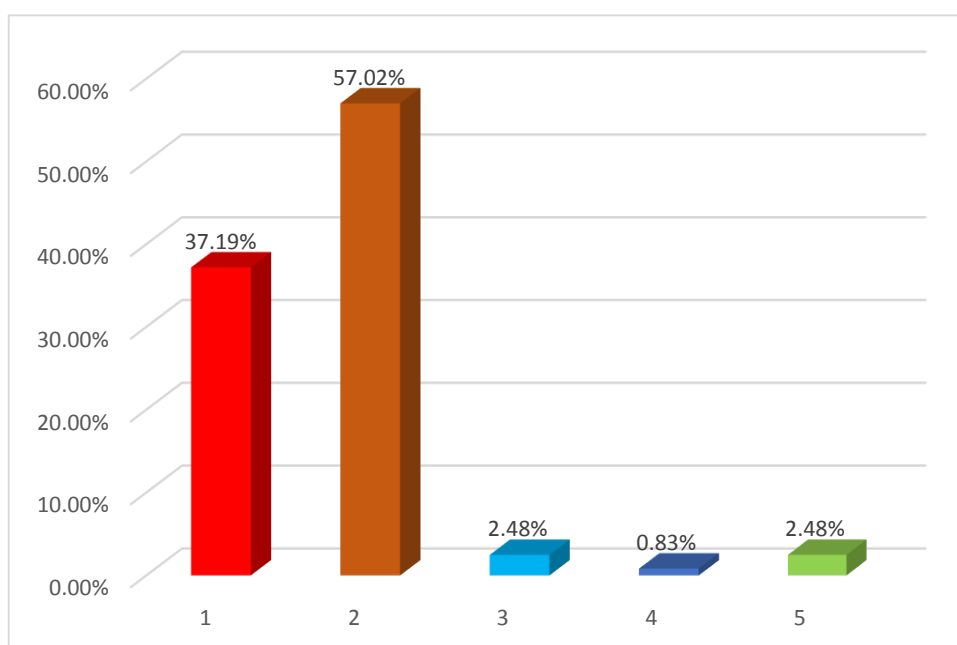
Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 39 y la figura 39 para el ítem: hago caso a las influencias externas, se muestra que el 64.46% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca y el 15.7%, en la categoría nunca hace caso a las influencias externas.

Tabla 40.
Tengo buena memoria

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	45	37.19%
Casi Nunca	69	57.02%
A veces	3	2.48%
Casi Siempre	1	0.83%
Siempre	3	2.48%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Tengo buena memoria

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 40 y la figura 40 para el ítem: tengo buena memoria, se muestra que el 57.02% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca y el 37.19%, en la categoría nunca por lo que nos trabajadores no tienen buenas memoria.

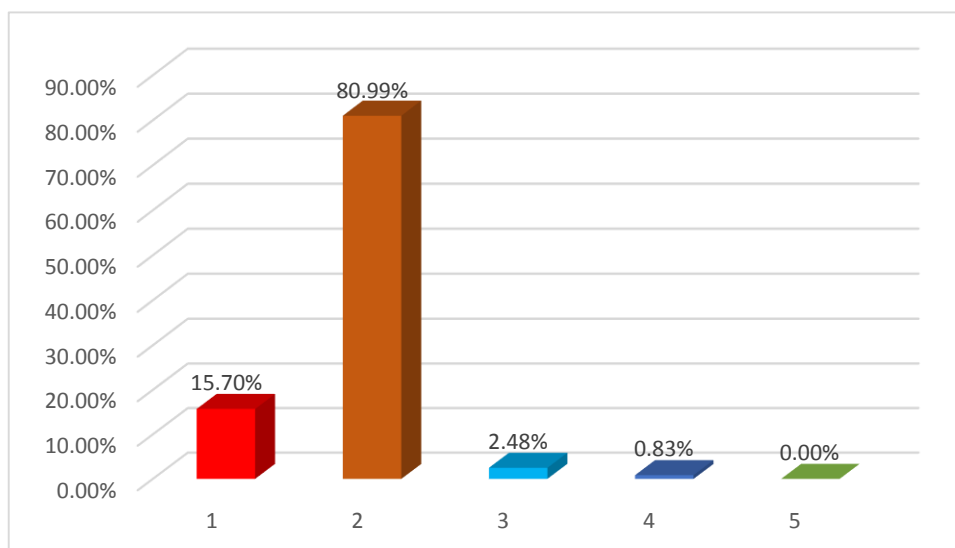
Dimensión 2: Compromiso con la institución

Tabla 41.

Me interesa la forma como se lleva la institución

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	15.70%
Casi Nunca	98	80.99%
A veces	3	2.48%
Casi Siempre	1	0.83%
Siempre	0	0.00%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Me interesa la forma como se lleva la institución

Análisis e interpretación de resultados

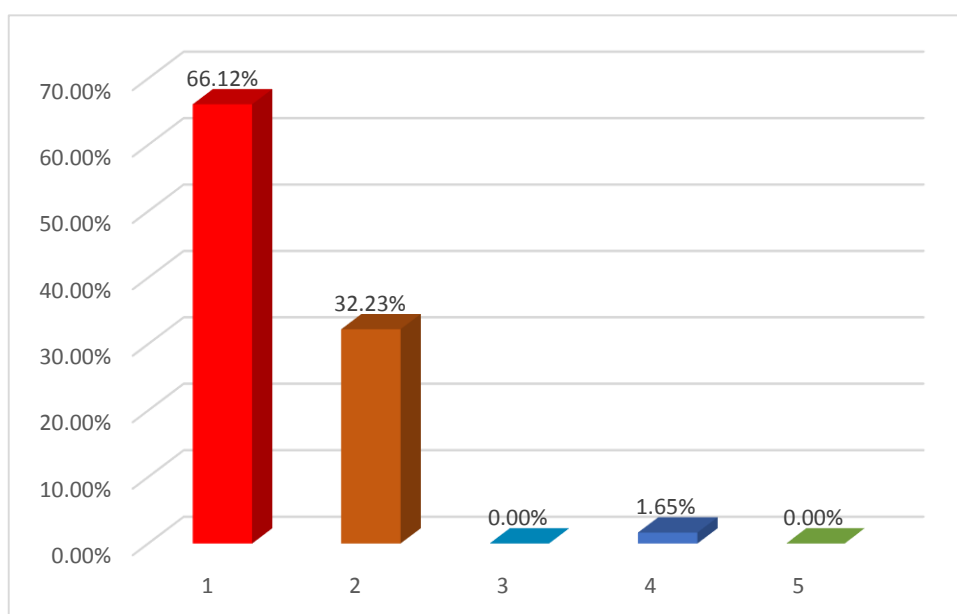
Según la tabla 41 y la figura 41 para el ítem: me interesa la forma como se lleva la institución, se muestra que el 80.99% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca, y el 15.7%, en la categoría nunca por lo que no les interesa como se lleven con la institución.

Tabla 42.

Deseo aprender nuevas cosas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	80	66.12%
Casi Nunca	39	32.23%
A veces	0	0.00%
Casi Siempre	2	1.65%
Siempre	0	0.00%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Deseo aprender nuevas cosas

Análisis e interpretación de resultados

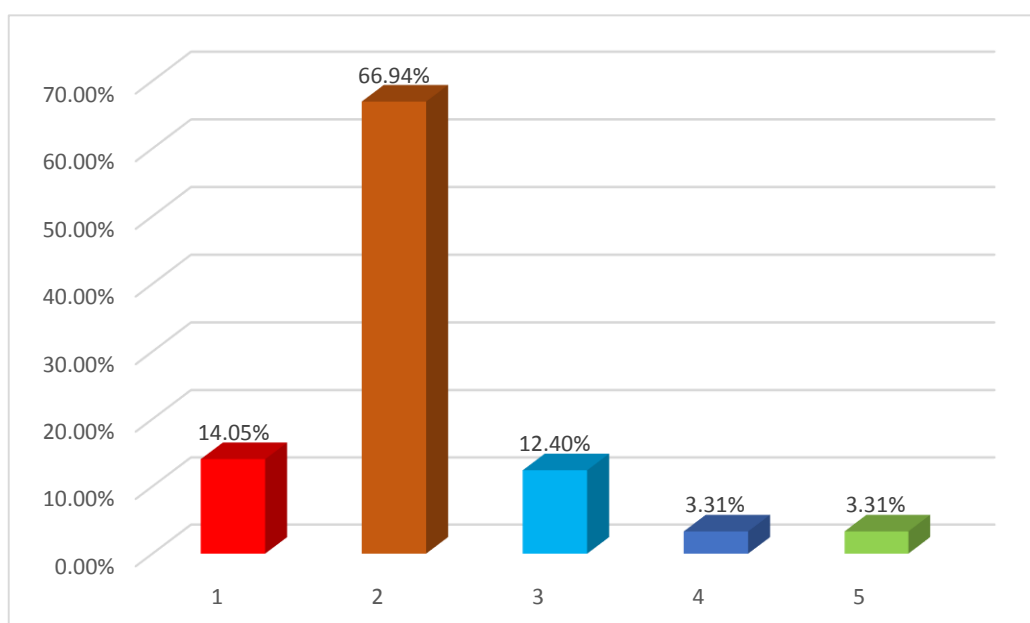
Según la tabla 42 y la figura 42 para el ítem: deseo aprender nuevas cosas, se muestra que el 66.12% de los trabajadores se encuentran en la categoría nunca y el 32.32%, en la categoría casi nunca, los trabajadores no tiene interés por aprender nuevas cosa.

Tabla 43.

Soy atento y cortes con mis compañeros de labor y pacientes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	14.05%
Casi Nunca	81	66.94%
A veces	15	12.40%
Casi Siempre	4	3.31%
Siempre	4	3.31%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Soy atento y cortes con mis compañeros de labor y pacientes.

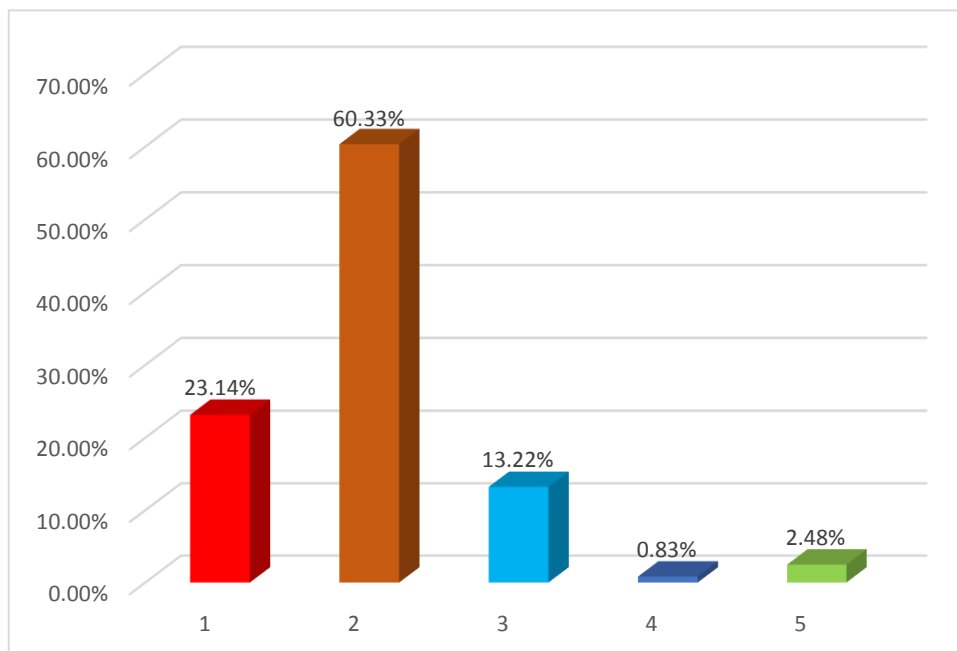
Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 43 y el gráfico 43 para el ítem: soy, se muestra que el 66.94.0% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca y el 14.05.0% en la categoría nunca por lo cual los trabajadores no son muy atentos con los demás compañeros de trabajo y los pacientes a realizar sus labores.

Tabla 44.
Me preocupo por el servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	28	23.14%
Casi Nunca	73	60.33%
A veces	16	13.22%
Casi Siempre	1	0.83%
Siempre	3	2.48%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Me preocupo por el servicio

Análisis e interpretación de resultados

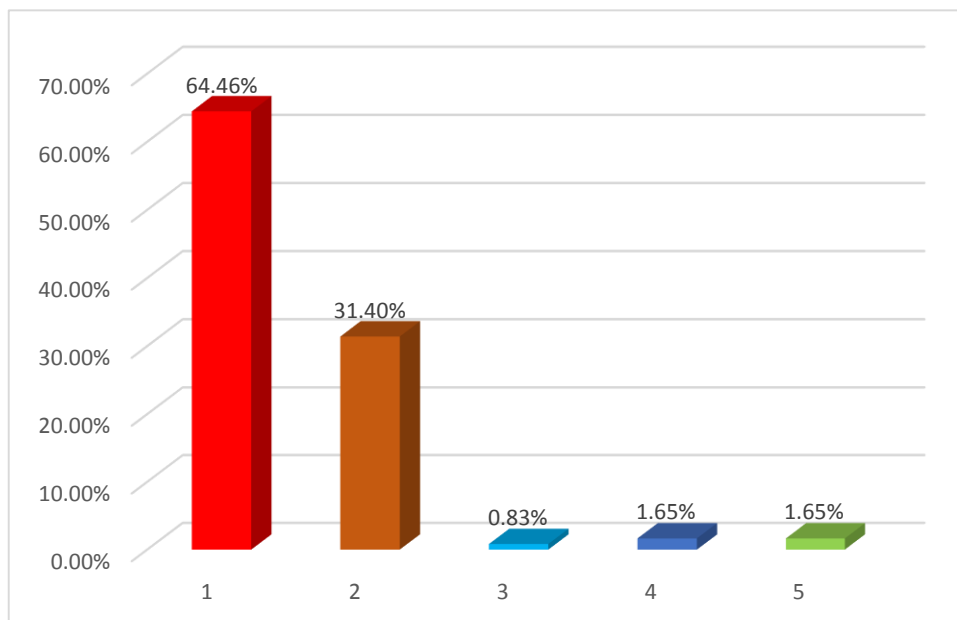
Según la tabla 44 y la figura 44 para el ítem: me preocupo por el servicio, se muestra que el 60.33% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca, y el 23.14% en la categoría nunca por lo que los trabajadores no se preocupan por el servicio que brinda.

Tabla 45.

Ayudo a mantener la buena apariencia en el servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	78	64.46%
Casi Nunca	38	31.40%
A veces	1	0.83%
Casi Siempre	2	1.65%
Siempre	2	1.65%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Ayudo a mantener la buena apariencia en el servicio.

Análisis e interpretación de resultados

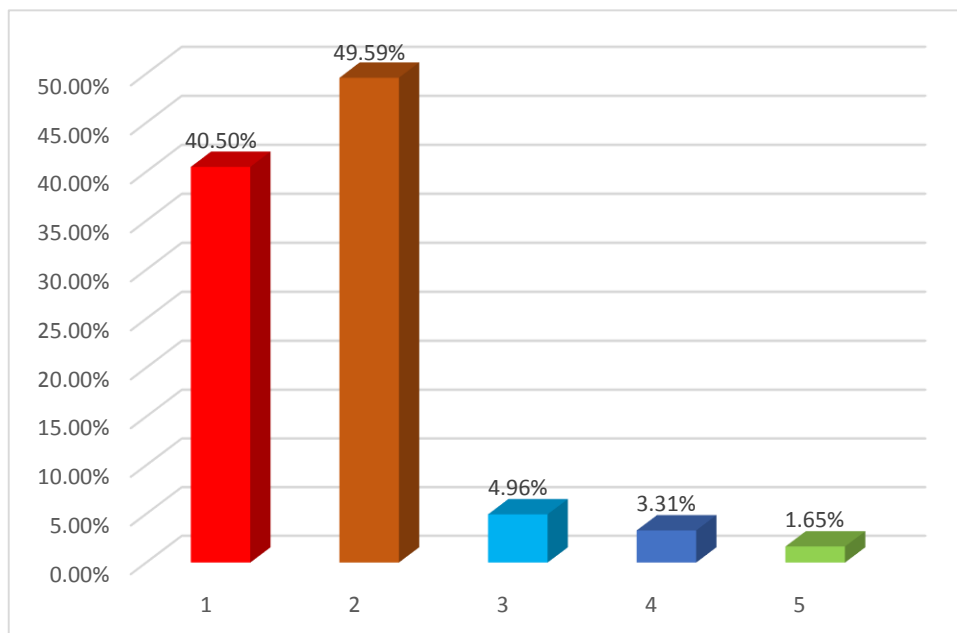
Según la tabla 45 y la figura 45 para el ítem: ayudo a mantener la buena apariencia en el servicio, se muestra que el 64.46% de los trabajadores se encuentran en la categoría nunca y el 31.4% en la categoría casi nunca ayudan a mantener a mantener la buena apariencia de la gente.

Tabla 46.

Soy cuidados con las instalaciones de la institución

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	49	40.50%
Casi Nunca	60	49.59%
A veces	6	4.96%
Casi Siempre	4	3.31%
Siempre	2	1.65%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Soy cuidados con las instalaciones de la institución

Análisis e interpretación de resultados

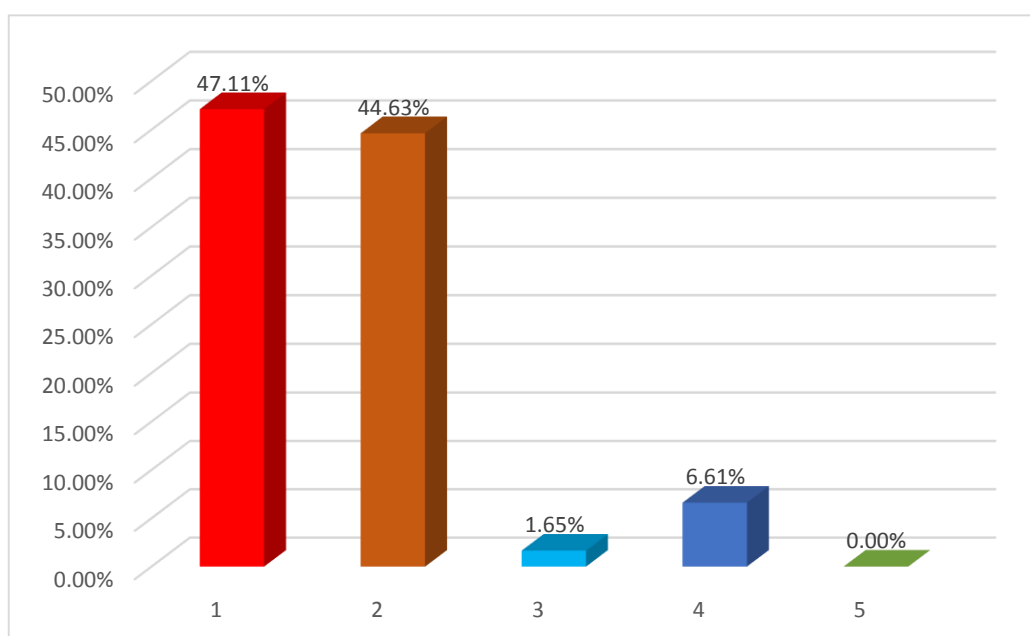
Según la tabla 46 y la figura 46 para el ítem: soy cuidados con las instalaciones de la institución, se muestra que el 49.59% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca y el 40.50%, en la categoría nunca, por lo que los trabajadores no son cuidadosos con las instalaciones de la institución.

Tabla 47.

Mantengo y conservo mi puesto siempre ordenado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	57	47.11%
Casi Nunca	54	44.63%
A veces	2	1.65%
Casi Siempre	8	6.61%
Siempre	0	0.00%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Mantengo y conservo mi puesto siempre ordenado

Análisis e interpretación de resultados

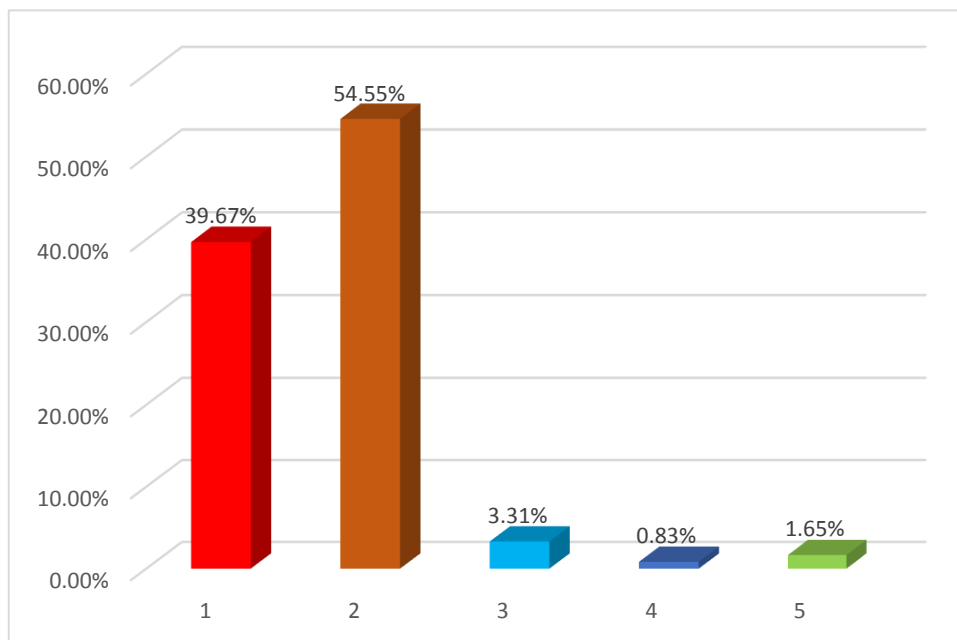
Según la tabla 47 y la figura 47 para el ítem: mantengo y conservo mi puesto siempre ordenado, se muestra que el 47.11% de los trabajadores se encuentran en la categoría nunca y el 44.63%, en la categoría casi nunca, por lo que los trabajadores no son cuidadosos con los equipos, y las instalaciones de la institución, no son ordenados.

Tabla 48.

Ayudo a detectar errores en mi servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	48	39.67%
Casi Nunca	66	54.55%
A veces	4	3.31%
Casi Siempre	1	0.83%
Siempre	2	1.65%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Ayudo a detectar errores en mi servicio

Análisis e interpretación de resultados

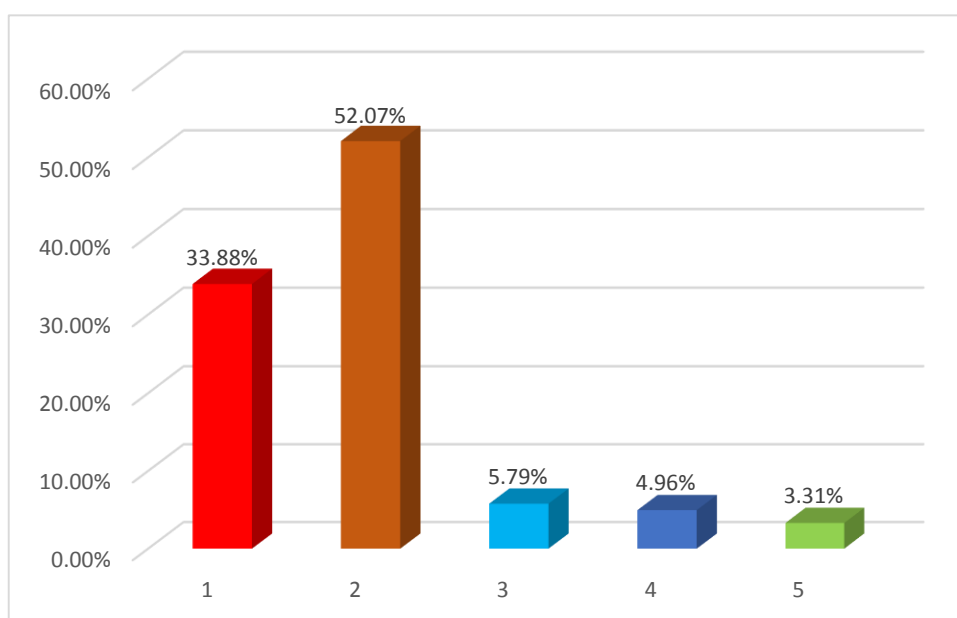
Según la tabla 48 y la figura 48 para el ítem: ayudo a detectar errores en mi servicio, se muestra que el 54.55% de los trabajadores se encuentran en la casi nunca y el 39.67%, en la categoría nunca, por lo que no detectan errores en su servicio.

Tabla 49.

Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	41	33.88%
Casi Nunca	63	52.07%
A veces	7	5.79%
Casi Siempre	6	4.96%
Siempre	4	3.31%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo

Análisis e interpretación de resultados

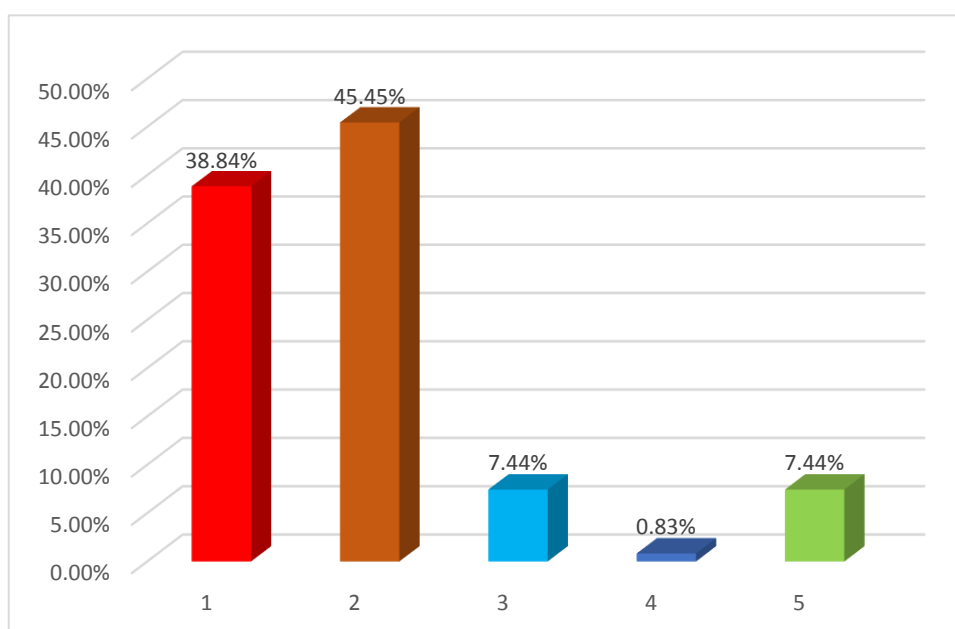
Según la tabla 49 y la figura 49 para el ítem: tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo, se muestra que el 52.07% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca y el 33.88%, en la categoría nunca, por ello los trabajadores no son cuidadosos con los equipos y las instalaciones de la institución, no son ordenados.

Tabla 50.

Se llama la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	47	38.84%
Casi Nunca	55	45.45%
A veces	9	7.44%
Casi Siempre	1	0.83%
Siempre	9	7.44%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Se llama la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 50 y la figura 50 para el ítem: me llama la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos, se muestra que el 45.45% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca y el 38.84%, en la categoría nunca los trabajadores no están comprometidos con el cuidado de los recursos de la empresa.

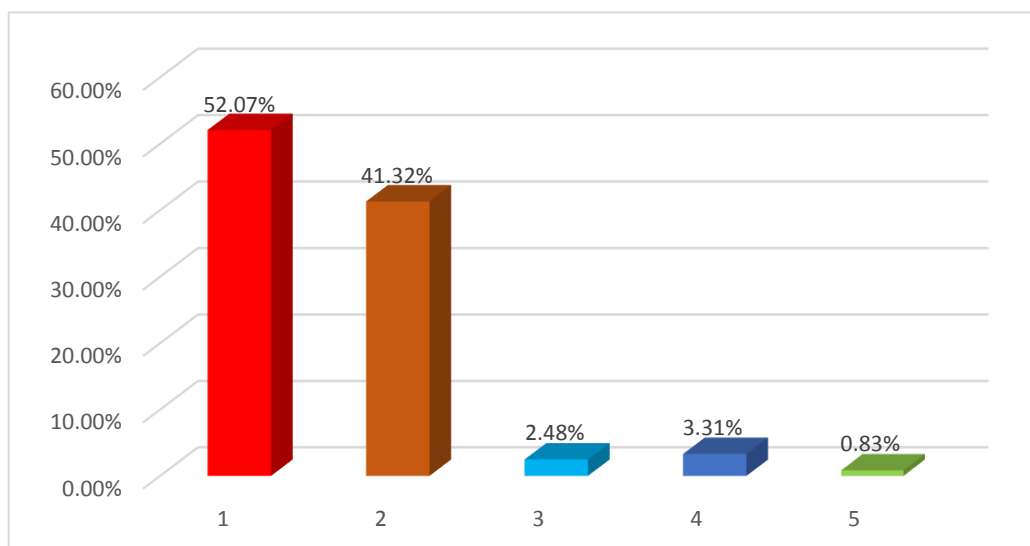
DIMENSIÓN 3. Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional

Tabla 51.

Acepto críticas constructivas con mi labor

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	63	52.07%
Casi Nunca	50	41.32%
A veces	3	2.48%
Casi Siempre	4	3.31%
Siempre	1	0.83%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Acepto críticas constructivas con mi labor

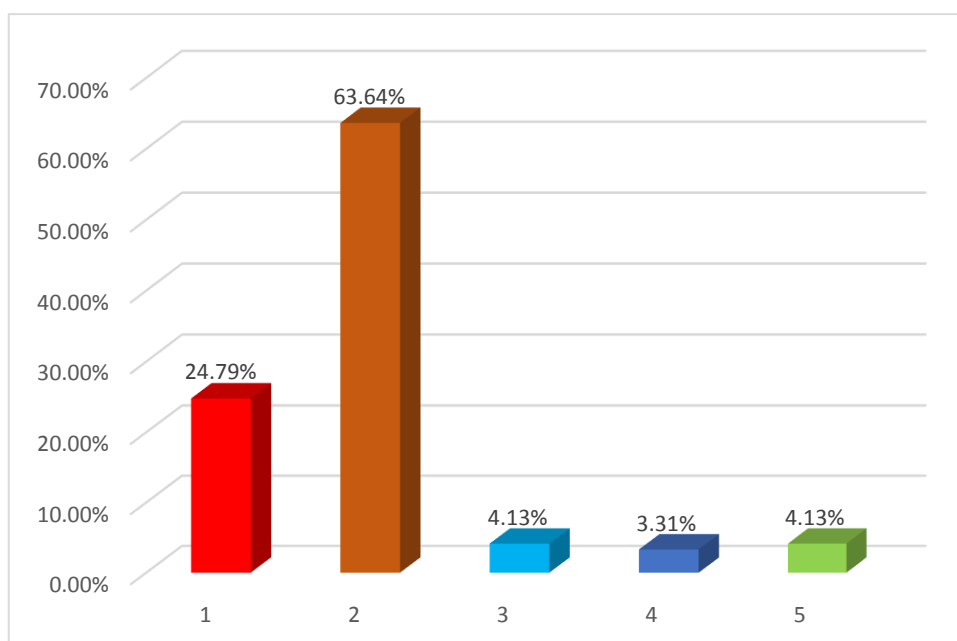
Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 51 y la figura 51 para el ítem: acepto críticas constructivas con mi labor, se muestra que el 52.07% de los trabajadores se encuentran en la categoría nunca y el 42.32%, en la categoría casi nunca los trabajadores no suelen aceptar críticas constructivas, no está desarrollada la iniciativa para resolver los problemas, existen problemas de comunicación.

Tabla 52.
Tengo iniciativa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	30	24.79%
Casi Nunca	77	63.64%
A veces	5	4.13%
Casi Siempre	4	3.31%
Siempre	5	4.13%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Tengo iniciativa

Análisis e interpretación de resultados

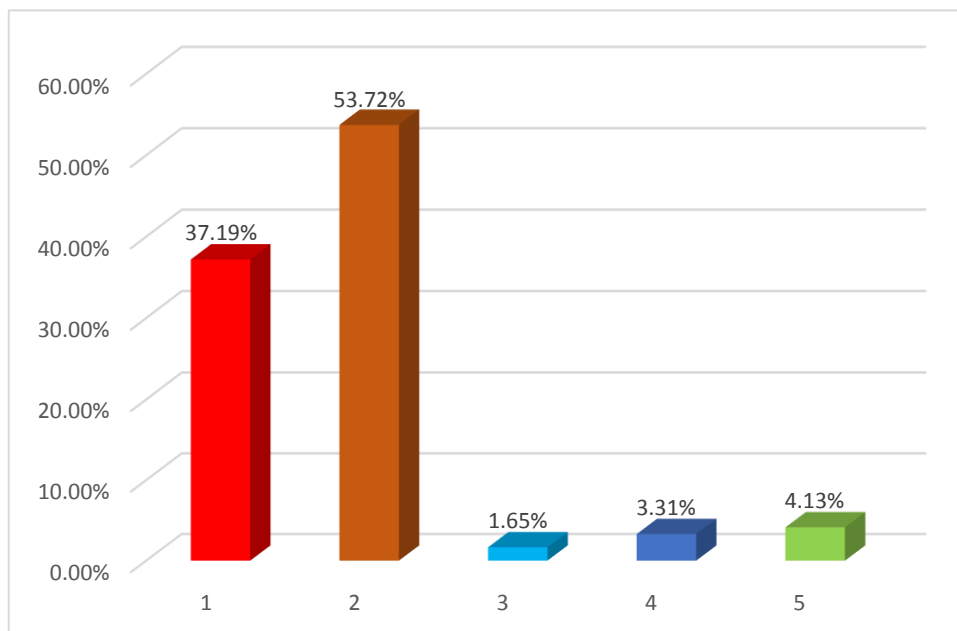
Según la tabla 52 y la figura 52 para el ítem: tengo iniciativa, se muestra que el 63.64% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca y el 24.79%, en la categoría nunca, por lo que los trabajadores no tienen iniciativa.

Tabla 53.

Demuestro tener formación adecuada

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	45	37.19%
Casi Nunca	65	53.72%
A veces	2	1.65%
Casi Siempre	4	3.31%
Siempre	5	4.13%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Demuestro tener formación adecuada

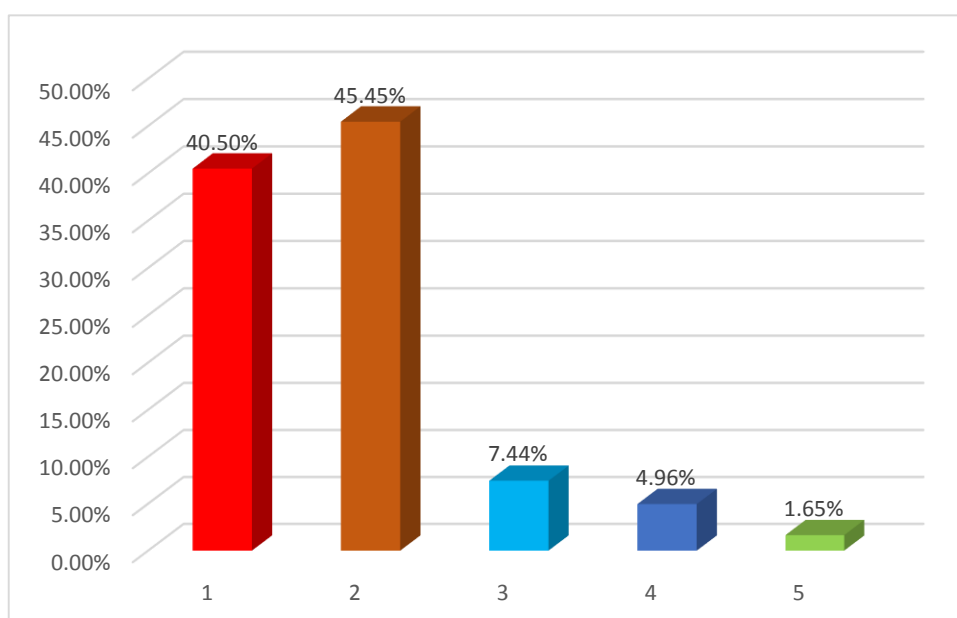
Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 53 y la figura 53 para el ítem: demuestro tener formación adecuada, se muestra que el 53.72% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca y el 37.19%, en la categoría nunca por lo que ellos no demuestran tener una formación adecuada.

Tabla 54.
Sé expresarme apropiadamente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	49	40.50%
Casi Nunca	55	45.45%
A veces	9	7.44%
Casi Siempre	6	4.96%
Siempre	2	1.65%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Sé expresarme apropiadamente

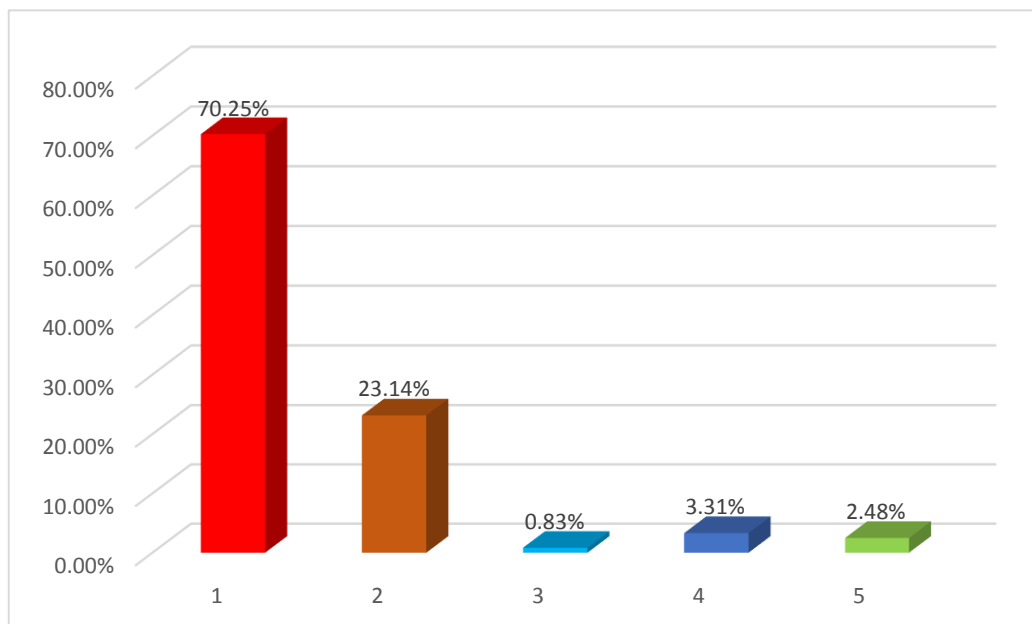
Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 54 y la figura 54 para el ítem: sé expresarme apropiadamente, se muestra que el 45.45% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca y el 40.50%, en la categoría nunca, por lo que los trabajadores presentan problemas de comunicación.

Tabla 55.
Conozco mi trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	85	70.25%
Casi Nunca	28	23.14%
A veces	1	0.83%
Casi Siempre	4	3.31%
Siempre	3	2.48%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Conozco mi trabajo

Análisis e interpretación de resultados

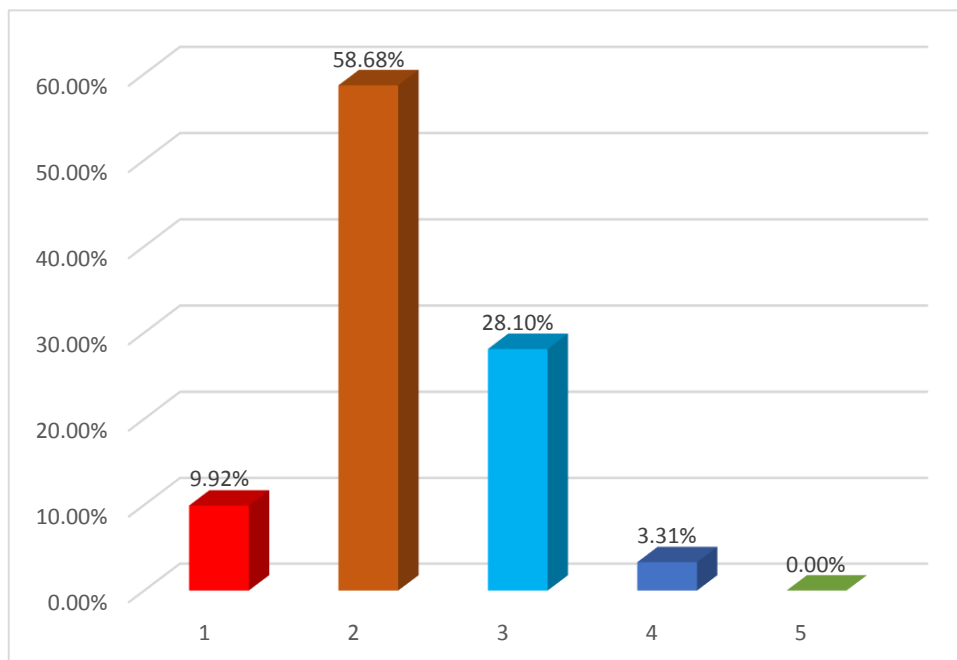
Según la tabla 55 y la figura 55 para el ítem: conozco mi trabajo, se muestra que el 70.25% de los trabajadores se encuentran en la categoría nunca y el 23.14%, en la categoría casi nunca, los trabajadores no conocen su trabajo.

Tabla 56.

Tengo temor de pedir ayuda

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	9.9%
Casi Nunca	71	26.0%
A veces	34	34.0%
Casi Siempre	4	19.0%
Siempre	0	0.0%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Tengo temor de pedir ayuda

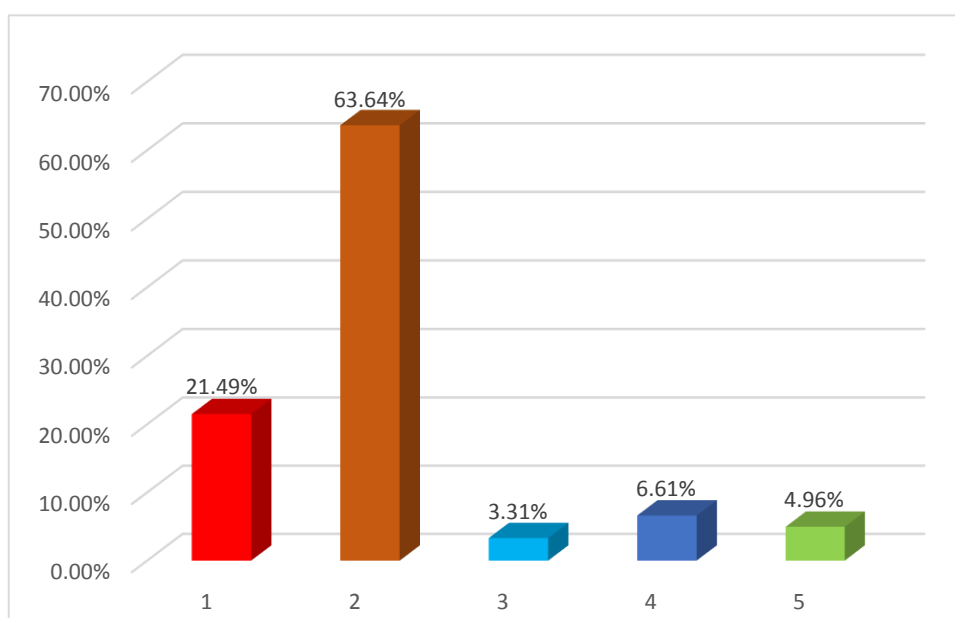
Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 56 y la figura 56 para el ítem: tengo temor de pedir ayuda, se muestra que el 56.68% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca y el 28.10%, en la categoría a veces, los trabajadores no suelen pedir ayuda a los demás compañeros de trabajo.

Tabla 57.
Se cuento hacer y hago sugerencias

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	26	21.49%
Casi Nunca	77	63.64%
A veces	4	3.31%
Casi Siempre	8	6.61%
Siempre	6	4.96%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Se cuento hacer y hago sugerencias

Análisis e interpretación de resultados

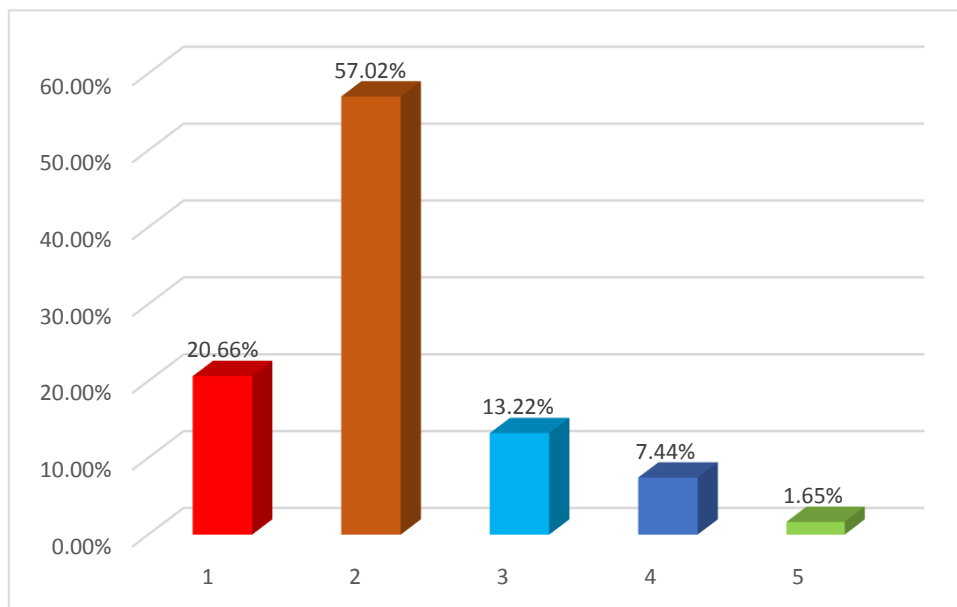
Según la tabla 57 y la figura 57 para el ítem: sé cuándo hacer y hago sugerencias, se muestra que el 63.0% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca y el 21.49%, en la categoría nunca, por lo no es usual hacer sugerencias o cuentan lo que hacen.

Tabla 58.

Me gusta la labor que realizo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	25	20.66%
Casi Nunca	69	57.02%
A veces	16	13.22%
Casi Siempre	9	7.44%
Siempre	2	1.65%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Me gusta la labor que realizo

Análisis e interpretación de resultados

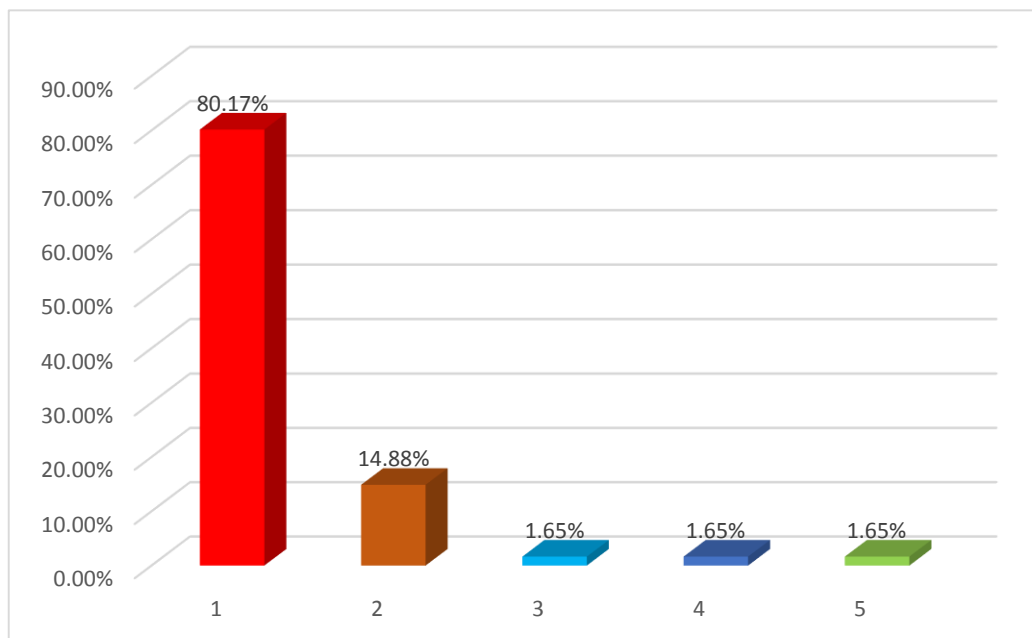
Según la tabla 58 y la figura 58 para el ítem: me gusta la labor que realizo, se muestra que el 57.0% de los trabajadores se encuentran en la categoría casi nunca y el 20.66% en nunca, por lo que a la mayoría de los trabajadores no les gusta lo que hacen.

Tabla 59.

Aplico criterio al tomar decisiones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	97	80.17%
Casi Nunca	18	14.88%
A veces	2	1.65%
Casi Siempre	2	1.65%
Siempre	2	1.65%
Total	121	100.0%

Fuente base de datos



Aplico criterio al tomar decisiones

Análisis e interpretación de resultados

Según la tabla 59 y la figura 59 para el ítem: aplico criterio al tomar decisiones, se muestra que el 80.17% de los trabajadores se encuentran en la categoría nunca y el 14.88%, en la categoría casi nunca, por lo que nos trabajadores no aplican su criterio al tomar decisiones

Tabla 60.

Estadísticos descriptivos de desempeño laboral

Media	50,0413
Mediana	50,0000
Moda	51,00
Desv. Desviación	6,94190
Varianza	48,190
Mínimo	35,00
Máximo	68,00

Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de resultados

Los estadísticos descriptivos de desempeño laboral, se pueden observar que en el análisis cuantitativo, la media toma un valor de 50.04 y se tiene una mediana muy cercana con 50.00 por lo que se infiere un supuesto de homogeneidad entre los datos, la moda tiene un valor de 51. Por lo que la tendencia es neutral donde permanece el mismo desempeño en los trabajadores.

4.2. Comprobación de las hipótesis

Para proceder con la comprobación de la hipótesis de la investigación y elegir la prueba correcta se debe primero verificar la distribución de los datos, saber si estos provienen de una distribución normal o no normal para la adecuada elección de la prueba.

1) Formulación de hipótesis

H₀. Hipótesis nula o hipótesis de trabajo de homogeneidad

H₁. Hipótesis alterna o hipótesis del investigador de diferencias

2) Nivel de significancia = 5% =0,05

3) Elección de la prueba estadística

4) Estimación del p-valor

5) Toma de decisión: $p < 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis nula

Nos quedamos con la hipótesis del investigador

Tabla 61.
Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,087	121	,026	,980	121	,076
Desempeño Laboral	,058	121	,200*	,989	121	,416

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Análisis e interpretación de resultados

Las pruebas de normalidad muestran valores mayores e inferiores al 0.05, estándar es las variables por lo que se opta por rechazar la hipótesis de homogeneidad en cuanto a la distribución de los datos por lo que se debe corroborar con una prueba de correlación de tipo no paramétrica, la prueba a utilizar para la comprobación de la hipótesis de la investigación es la rho de Spearman.

En cuanto a la prueba de correlación de rho de Spearman, debe interpretarse de la siguiente forma de acuerdo con el coeficiente de correlación encontrado y verificar si dicha relación es significativa o no, asumiendo los supuestos de significancia asintótica bilateral con un valor de corrección al $P < 0,05$ estándar



Tabla 62.*Correlación rho de Spearman entre estrés laboral y desempeño laboral*

		Correlaciones				
		Estrés Laboral	Desempeño Laboral	Sub Escala Cumplimiento de Metas	Sub Escala Compromiso con la Institución	Sub Escala Satisfacción en el puesto
Rho de Estrés Spearman Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,383**	-,216*	-,353**	-,341**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,018	,000	,000
	N	121	121	121	121	121

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Análisis e interpretación de resultados

La correlación de rho de Spearman entre estrés laboral y desempeño laboral se da mientras que:

- Existe una correlación negativa significativa entre las variables desempeño laboral y estrés laboral con un coeficiente de correlación rho= -0.383**
- Existe una correlación negativa significativa entre la variable estrés laboral y la sub escala cumplimiento de metas con un coeficiente de correlación rho= -0.216*
- Existe una correlación negativa significativa entre la variable estrés laboral y la sub escala compromiso con la institución con un coeficiente de correlación rho= -0.353**
- Existe una correlación negativa significativa entre la variable estrés laboral y la sub escala satisfacción en el puesto con un coeficiente de correlación rho= -0.341**

V. DISCUSIÓN

La discusión del presente trabajo se organiza sobre la base de los resultados obtenidos al procesar estadísticamente, la base de datos tras la aplicación de los instrumentos mencionados es así que se planteó como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Goyeneche III, 2020. Comprobando dicho resultado a través de la prueba de hipótesis de correlación Rho de Spearman, que fue utilizada en base a los resultados arrojados en la prueba de normalidad donde se dispuso usar una prueba no paramétrica, es así, cómo se estableció que existe una correlación negativa significativa entre las variables desempeño laboral y estrés laboral con un coeficiente de correlación $\rho = -0.383^{**}$ por lo que queda demostrada la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, estos resultados se han comparado con los antecedentes investigativos encontrándose coincidencias y similitudes en cuanto al tratamiento de las variables y la contrastación de los resultados.

Al revisar los antecedentes de la investigación debemos mencionar a Espinosa (2017), quien realizó una tesis titulada Los factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil, encontrándose en esta tesis de tipo descriptivo prospectivo y de diseño transversal de que el personal de salud en un 40%, está expuesto a factores estresantes por las condiciones de trabajo que el 65%, de las enfermeras no cuenta con el material apropiado para realizar los procedimientos de manera segura, asimismo, también se ha registrado de que el personal encuestado en dicha tesis ha sentido dolores musculares y desmotivación, en cuanto al entorno laboral en el que se encuentran resultados similares son los que hemos podido apreciar luego de la aplicación de los instrumentos en esta génesis ya que en cuanto a la variable estrés laboral, se ha registrado un nivel de estrés alto con un 88%, es decir que el personal de salud del Hospital Goyeneche III, siente agotamiento por su actividad laboral restándole energía y generando desgaste físico como

emocional, el personal percibe cambios en cuanto a su actitud mostrándose indiferentes e incluso indolentes con las situaciones que atraviesan sus pacientes.

El estrés laboral, al ser segmentado por sexo, se ha podido apreciar de que los niveles son de estrés alto principalmente para el sexo masculino no encontrándose casos de estrés bajo. De igual forma estos resultados coinciden con la tesis de Agurto (2016), sobre las manifestaciones del estrés en el personal de enfermería que labora en el Hospital Moreno Vázquez Gualaceo, donde se tuvo como objetivo principal determinar las manifestaciones del estrés en el personal de enfermería que laboran en dicho hospital encontrándose de qué el 43% del personal presenta estrés moderado, y el 11% estrés severo.

Una de las investigaciones más relevantes como antecedente es el de Álvarez (2015), que realizó su investigación acerca del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público, en el que se tuvo por objetivo, establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño de un trabajador se había determinado diferentes factores psicosociales y agentes que favorecen al estrés y que están presentes en las condiciones en medio ambiente del trabajo que son puntos fundamentales en los cuales está basada esta investigación, observándose de que a través de una asociación entre las variables se determinó que la relación que existe fue negativa con un coeficiente de -0.662 , dicho resultado está asociado con el encontrado en la presente investigación ya que el coeficiente correlación hallado es de -0.383^{**} , lo que no se indica una relación negativa, es decir, que a mayor nivel de estrés laboral el desempeño disminuyó, por lo tanto, se ha comprobado en la hipótesis de la investigación.

Así mismo, al realizar la relación entre la variable estrés laboral y las dimensiones del desempeño, se pudo apreciar que de igual forma cumplían con una relación negativa en todos los casos siendo significativas, es decir que los valores de significancia asintótica bilateral, estaban por debajo del 0.05 estándar, el estrés afecta directamente en el cumplimiento de metas que se tienen con la institución, las actividades funciones programadas el mismo

compromiso el trabajo en equipo y la satisfacción que se pueda tener al realizar las actividades propias del puesto generando desgaste tanto físico como mental y afectando en la toma de decisiones que se pueda entender dentro del ámbito laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En esta investigación se determinó que existe una correlación negativa entre las variables estrés y desempeño laboral, ya que se aplicó la prueba de hipótesis de rho de Spearman donde se pudo verificar que existe una correlación negativa significativa entre las variables desempeño laboral y estrés laboral con un coeficiente de correlación $\rho = -0.383$ por lo que se acepta la hipótesis de la investigación.

Segunda. Se determinó en el primer objetivo específico, que existe una correlación negativa entre la variable estrés laboral y la sub escala cumplimiento de metas con un coeficiente de correlación $\rho = -0.216$, lo que quiere decir que a mayor nivel de estrés, será menor el cumplimiento de metas del personal de salud del Hospital Goyeneche III, haciendo que se tomen malas decisiones para lograr las metas, obstaculizando el trabajo en equipo y provocando desgano entre el personal. Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis alterna.

Tercera. Se determinó en el segundo objetivo específico, que existe una correlación negativa entre la variable estrés laboral y la sub escala compromiso con la institución con un coeficiente de correlación $\rho = -0.353^{**}$, lo que quiere decir, que a mayor nivel de estrés serán afectadas las relaciones interpersonales entre los trabajadores, sintiendo rechazo hacia la forma en la que se lleva la institución, dejando incluso de realizar funciones propias del puesto. Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis alterna.

Cuarta. Se determinó en el tercer objetivo específico, que existe una correlación negativa entre la variable estrés laboral y la sub escala satisfacción con el puesto con un coeficiente de correlación $\rho = -0.341^{**}$, lo que quiere decir que a mayor nivel de estrés se afectará

la actitud del personal perdiendo la proactividad y la iniciativa, para realizar labores, así como el deseo de aprender nuevas cosas dentro de las funciones que se realizan.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda a los directivos del Hospital Goyeneche III, tener en cuenta la presente investigación para coordinar, elaborar y ejecutar programas que permitan mejorar la relación en el hospital.
- Segunda.** Se recomienda que la oficina de RRHH y el Ministerio de Salud tome conocimiento de esta investigación, para elaborar y ejecutar programas que permitan mejorar la relación personal, mejor trato, buena empatía, desarrollo de habilidades sociales y de autorregulación, los cuales les ayudarán a afrontar el estrés laboral.
- Tercera.** Se recomienda que el personal del Hospital Goyeneche III solicite a los colegios profesionales, regionales de las diferentes especialidades, tengan una capacitación multi e interdisciplinaria periódica para los profesionales de salud de las diferentes especialidades.

ANEXO

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abellan, L.;. (2006). *Un tercio de los accidentes de trabajo se produce por sobreesfuerzo o estrés*. La incidencia de la siniestralidad laboral en España.
- Alarcon,. (2018, p. 18). *Indolencia*. La opinion de murcia.
- Alvarez . (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo Universitario Público*. Venezuela.
- Arias. (2001, p 200). *“El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento”*. México.
- Barros. (2007). *Estrés y Depresión*. Lima: Editorial Salud y Vida.
- BBC. (2011). *Sentimiento de culpa y estrés en las mujeres que trabajan desde casa*.
https://www.bbc.com/mundo/noticias/2011/03/110309_trabajadoras_culpa_men.
- Benavides. (2004). *Administración de empresas 2da edición editorial Mac Graw Hill BerbelF*. Barcelona: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humanos. .
- Besada y Fares. (2007). *Manual de Autocontrol*. Vigo: Centro de Día de Atención al Menor Alborada. .
- Bittel. (2000). *Administración de personal*. . Mexico.
- Blanco, J. (2016, p. 52). *La culpa en las relaciones entre burnout y búsqueda de ayuda profesional en salud*. España: Gerokomos.
- Bonfill, E., LLeixa, M., Saez, F., & Romaguera, S. (2010). *Estrés en enfermería: una mirada del modelo Roy*. (v. n.-2.-5. ndex Enferm [online]. 2010, Editor) Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962010000300010&script=sci_abstract&tIng=en
- Caballero. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Granada: Becaria investigación, Universidad de Granada.

- Caballero. (2013). *Prevalencia y factores asociados al Burnout en un área de salud*. . Revista de Atención Primaria.
- Cáceres, V. (2016). *Relacion del egstres laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clinica santa Ana*. Cajamarca: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9884/C%c3%a1ceres%20Cacho%20Ver%c3%b3nica%20Patricia%20%20Peralta%20Otero%20%20Milagros%20Esther%20%20%28Tesis%20Parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Carrillo. (2005, p. 18). *Clasificación de las virtudes y fortalezas del carácter*. Virtudes y fortalezas.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil : Instituto Chiavenato de Educación.
- Cobos. (2016). *Manifestaciones del estrés en el personal de enfermería que labora en el Hospital Moreno Vasquez*. . Mexico.
- Colegio de Enfermeros del Perú. (2009). *Código de Ética y Deontología*. Lima.
- College. (2010). *El control como fase del proceso administrativo*. <https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>.
- Dunjo. (2011, p. 46). *Tolerancia a la frustración*.
- Espinoza. (2017). *Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil*. Ecuador.
- Frese y Fay. (2001, p. 38). *Personal initiative: An active performance concept for work in the 21st century*. Greenwich.
- Garcia. (2016). *La valoración del esfuerzo laboral: 4 aspectos clave*. Peru: <https://argumentoseconomicos.com/2016/06/29/claves-valoracion-esfuerzo-laboral/>.
- Garcia. (2020). *Autocontrol: 7 consejos psicológicos para mejorarlo*. Barcelona: Universitat de Barcelona.

- García, J., Puebla, O., Herrera, P., & Daudén, E. (2015). *Síndrome de Burnout y Desmotivación Entre Salud Cuidado Personal. Gerente Estresante Situaciones: Los Importancia de Trabajo*. Madrid - España.
- Garrido. (2002, p. 4). *El compromiso*. escuela internacional de Coaching.
- Gel, Monte . (1996). *la incidencia del síndrome de burnout sobre la salud: un estudio correlacional en profesionales de enfermería*. España: Editorial Psiquis.
- Gil. (2008, p. 125). *Prevalencia del “síndrome de quemarse por el trabajo” (burnout) en pediatras de hospitales generales*. España: Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional.
- Gonzalez. (2018). *conceptos generales de calidad total*. Monografias.com.
- González y Landero. (2007). *Escala de cansancio emocional (ECE) para estudiantes universitarios: Propiedades psicométricas en una muestra de México*. . Mexico.
- Gutierrez. (2002, p.4). *Toma de decisiones*. Centro cultural Itaca s.c.
- Hernández, R. (2004). *Metodología de la investigación*. La Habana: Editorial Felix varela.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Ed. McGraw- Hill.
- La estrella de Panama. (2008). *Duque, A*. Panama: La Estrella de Panamá.
- Lugo. (2013). *Meta y objetivo*. Salamanca : Universidad Católica Santa Rosa.
- Maslach. (2003). *Job burnout: New directions in research and intervention*. . Current Directions in Psychological Science.
- Mendez. (2015). *Motivación al logro*. Euroresidentes.
- Methot y Melwani. (2015, p. 62). *Are Workplace Friendships a Mixed Blessing? Exploring Tradeoffs of Multiplex Relationships and their Associations with Job Performance*. Pers. Psychol.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa Guía Práctica*. Colombia: Universidad SurColombiana, Facultad de Ciencias

Sociales y Humanas Programa de comunicación social y Periodismo Nieva.

Morales. (2018). *¿Qué herramientas existen para medir el clima laboral?* <https://blog.acsendo.com/herramientas-para-medir-el-clima-laboral/>.

Navajas. (2003). *calidad de vida laboral a la gestion de calidad. una aproximacion psicosocial a calidad como practica de sujecion y sominacion* . Barcelona: Universidad Autonoma de Barcelona.

Navarro. (2017). *Definición de Esfuerzo*. <https://www.definicionabc.com/social/esfuerzo.php>.

Organización Mundial de la Salud. (27 de mayo de 2019, p. 6). *Desgaste laboral fue clasificado como enfermedad por OMS*. Obtenido de <https://www.msn.com/es-co/dinero/noticias/desgaste-laboral-fue-clasificado-como-enfermedad-por-oms/ar-AABZXsB>

Porporatto. (2015). *Relaciones interpersonales*. <https://quesignificado.com/relaciones-interpersonales/>.

Quinceno. (2007). *Burnout “El síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”*. Colombia.

Ramires. (2016). *Cómo conocer y mejorar el ambiente laboral en tu empresa*. <https://www.entrepreneur.com/article/283217>.

Rizo. (2019). *Cómo superar la frustración*. <https://lamenteesmaravillosa.com/como-superar-la-frustracion/>.

Rodriguez. (2019). *Clima Organizacional. ¿Fortaleza o debilidad en el IPEL?* . Monografias.

Rodriguez, P. (2006). *Estres y fatiga laboral* . Universidad de la sabana.

Romeo. (2003). *una nueva perspectiva*. Mexico: Editorial México .

Romero, L. (2017, P. 133). *El síndrome burnout una enfermedad laboral que ocasiona detrimento en la salud física y mental de los individuos*. IntraMed.

Sanchez. (2020, P. 18). *La tecnología fomenta las relaciones indiferentes: el peligro de tener amigo-enemigos en el trabajo*. <https://www.unir.net/>

ingenieria/revista/noticias/la-tecnologia-fomenta-las-relaciones-indiferentes-el-peligro-de-tener-amigo-enemigos-en-el-trabajo/549203619389/.

Sanchez y Laencina. (2009, p. 3). *“Impacto e Influencia”*. Murcia: Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas.

Sarries. (2013). *Influencia y Persuasión*. RAE.

Shieman. (2011). *Sentimiento de culpa y estrés en las mujeres que trabajan desde casa*. BBC. NEWS MUNDO.

Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2020). *Organización Mundial de la Salud, la organización del trabajo y el estrés*. Ginebra: Ed. O.M.S. .

Stella. (2006). *Las relaciones interpersonales*. Color ABC.

Unión General de Trabajadores de España. (2006). *Guía sobre el síndrome de quemado (Burnout)*. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Obtenido de www.feteugt.es/Data/UPLOAD/burnout.pdf

Vazquez, S. (2016). *El sobreesfuerzo*. <https://rehabilitacionpremiummadrid.com/blog/sergio-vazquez/el-sobreesfuerzo/>.

Villacis. (2020, p. 25). *Tips para mejorar la definición de responsabilidades y tareas en la empresa*. Mexico.

Wikipedia. (2020). *Estímulo*. Enciclopedia libre.

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE INDICADORES
¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Goyeneche III, 2020?	Determinar la relación entre el nivel de estrés y desempeño laboral del personal de salud del hospital Goyeneche III ,2020.	Existe una relación negativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Goyeneche – Arequipa 2020	Estrés laboral	Se refiere de manera considerable a los aspectos medibles del trabajo excesivo que presenta un trabajador y que se evidencia en los ítems relativos al exceso de tareas y demandas (Martínez y Piero 2005)	Se utilizará la medición del nivel de estrés laboral.	Cansancio emocional	Agotamiento Vacuidad Fatiga Cansancio Desgaste Frustración Entrega Esfuerzo Sobre Esfuerzo	Ordinal
						Despersonalización	Indiferencia Dureza Indolencia Insensibilidad Culpabilidad	
						Realización personal	Control Autocontrol Influencia Fortaleza Estimulo Logros	
SECUNDARIOS	SECUNDARIOS	SECUNDARIOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE INDICADORES
• ¿Cuál es la relación entre el estrés y el cumplimiento de metas y objetivos del personal de salud del hospital Goyeneche III – Arequipa 2020?	• Determinar la relación entre el estrés y el cumplimiento de metas y objetivos del personal de salud del hospital Goyeneche III – Arequipa 2020.	• Existe una relación negativa entre el estrés y el cumplimiento de metas y objetivos del personal de salud del hospital Goyeneche III – Arequipa 2020.	Desempeño laboral	La evaluación del desempeño y la apreciación en base a las metas logradas en el lugar que elabora mediante dicha evaluación se estimula que el empleado puede esforzarse a superarse más y a	Es el logro para mejorar las metas trazadas dentro del área de trabajo, el cual está basado en conocimientos, habilidades y experiencias.	Cumplimiento de metas y objetivos	-Cumplimiento de tareas	Ordinal
						Compromiso con la Institución	-Compromiso -Relaciones interpersonales -Cuidado con su entorno laboral	
						Satisfacción en el puesto de trabajo y	-Calidad -Iniciativa	

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el estrés y el compromiso con la institución del personal de salud del hospital Goyeneche III – Arequipa 2020? • ¿Cuál es la relación entre el estrés y la Satisfacción en el puesto de trabajo y el crecimiento profesional de personal de salud del hospital Goyeneche III – Arequipa 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el estrés y el compromiso con institución del personal de salud del hospital Goyeneche III – Arequipa 2020. • Determinar la relación entre el estrés y la Satisfacción en el puesto de trabajo y el crecimiento profesional de personal de salud del hospital Goyeneche III – Arequipa 2020 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación negativa entre el estrés y el compromiso con institución del personal de salud del hospital Goyeneche III – Arequipa 2020. • Existe una relación negativa entre el estrés y la Satisfacción en el puesto de trabajo y el crecimiento profesional de personal de salud del hospital Goyeneche III – Arequipa 2020 		<p>considerarse sus cualidades que pueda tener. MINSA 2008).</p>		<p>crecimiento profesional</p>		
---	---	---	--	--	--	--------------------------------	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: Estrés laboral	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. (OIT 2016)	Cansancio emocional	Agotamiento	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio
			Vacuidad	2. Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío
			Fatiga	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de y trabajo me siento cansada
			Cansancio	6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa
			Desgaste	8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa
			Frustración	13. Me siento frustrado por mi trabajo
			Entrega	14. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo
			Esfuerzo	16. Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa
		Sobre Esfuerzo	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
		Despersonalización	Indiferencia	5. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
			Dureza	10. Siento que me he vuelto más duro con la gente
			Indolencia	11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
			Insensibilidad	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes
			Culpabilidad	22. Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas
23. Siento que no brindo la misma calidad de información ante una pregunta de tipo administrativo. 24. Siento que me estreso cuando me hacen muchas preguntas				

				25. Siento que baja mi calidad de atención a otras personas cuanto me encuentro en mis labores.
		Realización personal	Control	4.Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente
			Autocontrol	7.Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis pacientes
			Influencia	9.Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo
			Fortaleza	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.
			Estimulo	18. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes.
			Logros	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo 21.Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada 12.Me siento con muchas energías al finalizar mi trabajo
Variable 2: Desempeño laboral	Define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización (Chiavenato 2000)	Cumplimiento de metas y objetivos	Cumplimiento de tareas	1.Hago solo lo que me ordena 4.Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión
			Toma de decisiones	6. Ayudo a tomar decisiones para lograr metas. 7.Doy confianza para lograr objetivos
			Desempeño	12. Soy dinámico y pro-activo con las actividades del servicio 16. Espero una recompensa 19.Tengo un nivel de atención adecuado 21. Interrumpo constantemente el trabajo de otros 22. Hago caso a las influencias externas 27.Tengo buena memoria
		Compromiso con la Institución	Compromiso	2. Me interesa la forma como se lleva la institución. 28. Deseo aprender nuevas cosas
			Relaciones interpersonales	5. Soy atento y cortés con mis compañeros de labor y pacientes 9.Me preocupo por el servicio 11. Ayudo a mantener la buena apariencia en el servicio

			Cuidado con su entorno laboral	<p>15.Soy cuidados con las instalaciones de la institución</p> <p>18.Mantengo y conservo mi puesto siempre ordenado</p> <p>20. Ayudo a detectar errores en mi servicio</p> <p>24. Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo</p> <p>30. Se llamar la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos</p>
		Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional	Calidad	<p>3.Acepto críticas constructivas con mi labor</p> <p>8.Tengo iniciativa</p> <p>10. Demuestro tener formación adecuada</p> <p>13. Me se expresar apropiadamente</p> <p>14. Conozco mi trabajo</p>
			Iniciativa	<p>17.Tengo temor de pedir ayuda</p> <p>25. Se cuento hacer y hago sugerencias</p> <p>26. Me gusta la labor que realizo</p> <p>29. Aplico criterio al tomar decisiones</p>

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario sobre Estrés laboral

Evaluación del estrés laboral - Inventario de Maslach Tiene como objetivo obtener información sobre el nivel de estrés laboral que le genera el trabajo que realiza en el servicio donde usted labora. Por el cual necesito su entera colaboración y solicito que responda las siguientes preguntas con veracidad y criterio personal. Este cuestionario es anónimo y las respuestas solo serán de uso para la autora de antemano se le agradece su colaboración, en tal sentido le pedimos marque con una (X) la alternativa que Ud. Vea por conveniente, de antemano se le agradece su colaboración

Hombre ()

Mujer ()

Ítem	PREGUNTAS	Nunca 0	Casi nunca 1	A veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio					
2	Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro día de trabajo me siento cansada					
4	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente					

5	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa					
7	Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis pacientes					
8	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa					
9	Siento que estoy influyendo positiva en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que me he vuelto más duro con la gente					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
12	Me siento con muchas energías al finalizar mi trabajo					
13	Me siento frustrada por mi trabajo					
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes					
16	Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes					

18	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas					
24	Siento que me estreso cuando me hacen muchas preguntas					
25	Siento que baja mi calidad de atención a otras personas cuanto me encuentro en mis labores.					

Evaluación de desempeño – Lista de verificación

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre el desempeño laboral, el cual se perciben en el ámbito de trabajo donde usted labora, en tal sentido se le solicita responder con veracidad las siguientes proposiciones.

Ítem	PREGUNTAS	Nunca 0	Casi nunca 1	A veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
1	Hago solo lo que me ordenan					
2	Me interesa la forma como se lleva la institución					
3	Acepto críticas constructivas con mi labor					
4	Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión					
5	Soy atento y cortés con mis compañeros de labor y pacientes					
6	Ayudo a tomar decisiones para lograr metas					
7	Doy confianza para lograr objetivos					
8	Tengo iniciativa					
9	Me preocupo por el servicio					
10	Demuestro tener formación adecuada					
11	Ayudo a mantener la buena apariencia en el servicio					
12	Soy dinámico y pro-activo con las actividades del servicio					

13	Me se expresar apropiadamente					
14	Conozco mi trabajo					
15	Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución					
16	Espero una recompensa					
17	Tengo temor de pedir ayuda					
18	Mantengo y conservo mi puesto siempre ordenado					
19	Tengo un nivel de atención adecuado					
20	Ayudo a detectar errores en mi servicio					
21	Interrumpo constantemente el trabajo de otros					
22	Hago caso a las influencias externas					
23	Deseo aprender nuevas cosas					
24	Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo					
25	Sé cuándo hacer y hago sugerencias					
26	Me gusta la labor que realizo					
27	Tengo buena memoria					
28	Cuando veo algo inadecuado que afecte a la institución, lo reporto					
29	Aplico criterio al tomar decisiones					
30	Se llamar la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos					

Anexo 4: Validación de instrumentos

FORMATO A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: Relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Goyeneche III.

INVESTIGADORAS:

Bach. Justa Dóris Pérez Cruz,

Bach. Katherine Dayana Martínez Palomino

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de encuestas respecto a” Estrés laboral “que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala del 1 a 5

Donde:

1=Muy Deficiente	2=Deficiente	3=Regular	4=Bueno	5=Muy Bueno
------------------	--------------	-----------	---------	-------------

ESTRÉS LABORAL

TESIS: RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL GOYENECHÉ III, AREQUIPA 2020

VARIABLE: 1 ESTRÉS LABORAL

DIMENSIÓN: CANSANCIO EMOCIONAL	1	2	3	4	5
INDICADOR: AGOTAMIENTO 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: VACUIDAD 2. Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: FATIGA 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de y trabajo me siento cansada Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: CANSANCIO 6. Siento que trabajar todo el día con personas me cansa Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2)					

Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: DESGASTE 8. Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: FRUSTRACIÓN 13. Me siento frustrada por mi trabajo Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: ENTREGA 14. Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo. Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: ESFUERZO 16. Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa. Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: SOBRE ESFUERZO 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. Nunca (0) Casi nunca (1)					

A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
DIMENSIÓN: DESPERSONALIZACIÓN					
INDICADOR: INDIFERENCIA 5. Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: DUREZA 10.Siento que me he vuelto más duro con la gente Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: Indolencia 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: INSENSIBILIDAD 15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					

INDICADOR: CULPABILIDAD					
22.Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
23. siento que no brindo la misma calidad de información ante una pregunta de tipo administrativo. Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
24. Siento que me estreso cuando me hacen preguntas. Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
25. siento que baja mi calidad de atención a otras personas cuando me encuentro en mis labores. Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
DIMENSIÓN: REALIZACIÓN PERSONAL					
INDICADOR: CONTROL					
4. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: AUTOCONTROL					

<p>7. Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis pacientes. (0) Nunca Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)</p>					
<p>INDICADOR: INFLUENCIA</p> <p>9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)</p>					
<p>INDICADOR: FORTALEZA</p> <p>17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes. Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)</p>					
<p>INDICADOR: ESTIMULO</p> <p>18. Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes. Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)</p>					
<p>INDICADOR: LOGROS</p> <p>12.Me siento con muchas energías al finalizar mi trabajo. Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)</p>					

<p>19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.</p> <p>Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)</p>					
<p>21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p> <p>Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)</p>					

RECOMENDACIONES:

.....

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos:

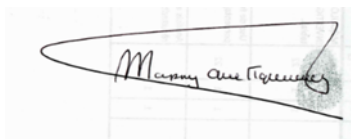
DNI N°:Teléfono/Celular:

Dirección domiciliaria:

Título Profesional:

Grado Académico:

Mención:.....



Firma

Lugar y fecha:

FORMATO B
FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO

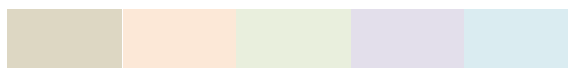
I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: Relación entre el estrés y desempeño laboral del personal de salud del hospital Goyeneche III – Arequipa 2020

1.2. Nombre del instrumento: Desempeño laboral – Método de lista de verificación

Instrumento de desempeño laboral

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN



Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1	
		0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				0	
2. Objetividad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.																					
4. Organización	Existe una organización lógica.																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																					
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos científicos.																					

FORMATO B

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TESIS: Relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de salud del hospital Goyeneche III.

Investigadoras:

Bach. Justa Doris Pérez Cruz,

Bach. Katherine Dayana Martínez Palomino

Indicación: Señor certificador, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de encuestas respecto a "Desempeño laboral" que se le muestra, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala del 1 a 5

donde:

1=Muy Deficiente	2=Deficiente	3=Regular	4=Bueno	5=Muy Bueno
------------------	--------------	-----------	---------	-------------

DESEMPEÑO LABORAL – LISTA DE VERIFICACIÓN

**TESIS: TESIS: RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL GOYENECHÉ III, AREQUIPA
2020**

VARIABLE: 2 DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN: CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS	1	2	3	4	5
INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE TAREAS 1. Hago solo lo que me ordenan Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
4. Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: TOMA DE DECISIONES 6. Ayudo a tomar decisiones para lograr metas Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
7. Doy confianza para lograr objetivos Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: DESEMPEÑO 12. Soy dinámico y pro-activo con las actividades del servicio					

Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
16.Espero una recompensa Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
19.Tengo un nivel de atención adecuado Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
21.Interrumpo constantemente el trabajo de otros Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
22.Hago caso a las influencias externas Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
27.Tengo buena memoria Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
DIMENSIONES: COMPROMISO CON LA INSTITUCIÓN					
INDICADOR: COMPROMISO					
2. Me interesa la forma como se lleva la institución. Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2)					

Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: RELACIONES INTERPERSONALES					
5. Soy atento y cortés con mis compañeros de labor y pacientes Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
9. Me preocupo por el servicio Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
11. Ayudo a mantener la buena apariencia en el servicio Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
INDICADOR: CUIDADO CON SU ENTORNO LABORAL					
15. Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
18. Mantengo y conservo mi puesto siempre ordenado Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
20. Ayudo a detectar errores en mi servicio Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					

24. Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
28. Cuando veo algo inadecuado que afecte la institución, lo reporto Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
30. Se llamar la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EN EL PUESTO Y CRECIMIENTO PROFESIONAL					
INDICADOR: CALIDAD					
3. Acepto críticas constructivas con mi labor Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
8. Tengo iniciativa Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					
10. Demuestro tener formación adecuada Nunca (0) Casi nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)					

<p>13. Me se expresar apropiadamente</p> <p>Nunca (0)</p> <p>Casi nunca (1)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Casi siempre (3)</p> <p>Siempre (4)</p>					
<p>14. Conozco mi trabajo</p> <p>Nunca (0)</p> <p>Casi nunca (1)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Casi siempre (3)</p> <p>Siempre (4)</p>					
<p>INDICADOR: INICIATIVA</p>					
<p>17. Tengo temor de pedir ayuda</p> <p>Nunca (0)</p> <p>Casi nunca (1)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Casi siempre (3)</p> <p>Siempre (4)</p>					
<p>23. Deseo aprender nuevas cosas</p> <p>Nunca (0)</p> <p>Casi nunca (1)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Casi siempre (3)</p> <p>Siempre (4)</p>					
<p>25. Se cuento hacer y hago sugerencias</p> <p>Nunca (0)</p> <p>Casi nunca (1)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Casi siempre (3)</p> <p>Siempre (4)</p>					
<p>26. Me gusta la labor que realizo</p> <p>Nunca (0)</p> <p>Casi nunca (1)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Casi siempre (3)</p> <p>Siempre (4)</p>					
<p>29. Aplico criterio al tomar decisiones</p> <p>Nunca (0)</p> <p>Casi nunca (1)</p> <p>A veces (2)</p>					

Casi siempre (3)					
Siempre (4)					

RECOMENDACIONES:

.....

.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos:

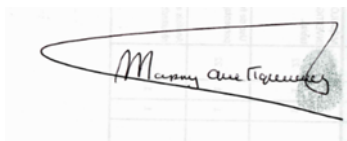
DNI:Teléfono/Celular:

Dirección domiciliaria:

Título Profesional:

Grado Académico:

Mención:



.....

Firma

Lugar y fecha:

FORMATO B
FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE
EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: Relación entre el estrés y desempeño laboral del personal de salud del hospital Goyeneche III – Arequipa 2020

1.2. Nombre del instrumento: Desempeño laboral – Método de lista de verificación

Instrumento de desempeño laboral

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios																				
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1
		0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5
																					0
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.																				
4. Organización	Existe una organización lógica.																				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																				
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos científicos.																				
8. Coherencia	Entre los índices e Indicadores.																				

Anexo 5: Matriz de datos

Base de datos: Variable 1 estrés

Nº	SEXO	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	Total Estrés
	M=1 F=0																										
1	1	3	1	2	3	1	1	2	1	4	1	3	2	3	1	3	2	2	3	3	1	4	1	1	2	0	51
2	0	3	2	3	2	2	4	1	1	3	4	3	2	0	2	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	58
3	1	2	1	1	4	2	3	4	2	2	2	1	3	1	4	3	2	3	2	4	0	3	2	3	1	2	56
4	1	3	1	3	3	2	2	0	2	2	1	2	1	1	2	2	4	1	2	2	1	1	2	3	1	1	45
5	0	2	1	2	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	1	2	3	1	0	0	0	0	2	3	2	1	48
6	1	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	1	3	2	4	4	1	3	2	1	3	3	1	1	58
7	1	3	1	1	3	4	4	3	2	4	1	2	3	2	0	2	4	1	2	0	0	0	0	4	1	2	48
8	1	3	2	2	3	4	0	4	2	2	3	4	1	2	3	2	4	2	2	2	0	2	3	2	1	1	56
9	0	4	1	2	4	2	4	3	2	3	2	1	1	2	1	4	2	1	3	2	0	2	3	3	2	1	54
10	0	2	2	3	3	2	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	2	2	65
11	1	4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	1	1	4	4	4	3	2	2	0	1	1	2	2	2	65
12	0	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	1	77
13	0	4	1	1	3	4	4	4	3	4	4	2	1	1	1	2	4	1	3	2	1	1	1	3	1	4	56
14	1	4	1	1	4	4	2	4	4	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	4	1	1	53
15	1	3	1	1	3	3	0	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
16	1	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	1	1	2	2	3	1	4	3	4	3	3	4	4	71
17	1	1	1	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	1	3	2	4	1	3	1	4	4	2	2	4	2	62
18	1	3	2	4	2	4	3	3	4	0	3	3	2	4	2	4	2	2	2	3	0	2	3	4	2	3	64
19	0	1	2	1	3	4	4	1	3	2	2	4	3	3	3	2	4	3	2	1	4	3	3	1	1	1	60
20	0	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	1	1	2	1	3	4	1	4	2	4	4	1	2	1	1	65
21	0	3	1	3	3	1	3	3	1	4	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	1	64
22	0	1	2	4	1	4	4	1	1	2	2	3	2	4	1	1	2	1	1	3	1	3	1	0	0	1	45
23	0	2	2	1	4	3	3	2	2	3	4	3	1	1	1	3	3	2	1	3	4	1	2	2	1	1	54

24	1	3	1	4	2	4	3	4	3	3	1	1	1	3	3	1	3	1	2	1	3	1	4	1	1	1	55
25	0	4	1	3	3	3	3	1	3	3	0	4	1	1	2	3	3	1	1	2	4	2	2	3	1	1	54
26	1	4	1	2	4	3	4	3	0	2	1	4	2	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	57
27	0	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	0	1	3	2	3	3	0	3	2	2	3	3	2	56
28	1	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	1	66
29	0	3	3	1	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	68
30	0	4	0	0	4	3	4	1	3	3	2	3	4	1	3	4	3	2	1	4	4	3	3	3	4	0	66
31	1	3	2	1	3	3	3	1	3	2	3	2	4	2	3	4	0	3	2	3	3	3	4	3	4	3	65
32	0	3	3	3	2	3	4	3	1	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	71
33	1	4	2	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	2	2	3	2	73
34	1	4	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	0	1	3	2	0	58
35	1	3	4	2	1	2	3	1	1	3	4	2	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	69
36	1	4	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	1	1	3	4	3	0	0	3	4	70
37	1	4	1	1	2	2	3	2	0	3	1	3	3	2	1	4	3	1	2	2	4	1	1	4	1	1	52
38	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	0	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	52
39	0	3	2	1	2	2	3	3	4	1	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	3	1	1	64
40	0	4	4	2	4	4	3	2	3	2	0	2	2	3	2	4	3	1	3	4	3	3	2	4	1	1	65
41	0	2	3	1	3	4	4	2	2	4	3	3	2	4	4	3	3	4	2	0	2	2	2	2	4	1	65
42	1	1	2	3	4	3	4	3	2	1	2	3	4	3	4	3	2	1	2	3	4	3	4	3	2	1	67
43	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	2	2	2	3	3	68
44	1	4	3	1	2	3	3	2	1	4	3	0	3	0	2	4	3	3	4	3	2	4	3	2	2	0	62
45	1	2	2	0	3	3	0	2	3	3	3	4	0	4	0	3	4	3	0	3	4	3	3	3	1	2	57
46	1	1	3	2	1	0	3	1	4	0	3	3	2	3	0	3	3	2	2	4	3	3	1	4	3	4	55
47	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	2	0	1	2	3	2	2	69
48	0	3	2	1	3	4	3	3	3	3	2	0	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	4	3	3	61
49	0	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	2	0	4	2	2	1	2	0	4	3	3	0	66
50	1	3	1	3	4	4	3	1	3	3	2	3	2	1	1	3	3	0	1	1	3	1	1	3	1	1	52
51	1	4	1	4	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	4	1	2	2	1	3	0	49
52	0	3	2	4	1	4	1	0	3	4	3	1	1	1	0	1	4	1	2	2	1	1	2	4	1	1	47
53	1	2	2	1	2	3	4	4	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	4	2	60

54	0	3	4	1	3	3	3	3	3	3	1	3	0	2	2	0	3	1	1	0	0	1	0	3	3	1	46
55	0	3	1	2	2	4	4	4	3	3	2	4	1	2	3	0	4	2	2	2	3	2	2	2	2	1	59
56	1	3	1	1	4	3	3	3	3	4	3	4	1	4	2	4	4	2	2	3	3	1	3	3	1	1	66
57	0	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	4	2	1	3	0	4	1	1	3	3	2	1	4	1	2	60
58	1	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	2	2	4	1	0	3	3	1	65
59	1	3	1	2	4	3	3	3	0	4	4	3	1	2	3	4	3	1	3	2	4	4	1	2	3	1	64
60	1	3	3	2	2	3	3	1	4	4	3	3	1	4	3	3	3	0	0	3	4	0	4	4	1	0	62
61	1	3	3	2	3	4	3	1	3	2	2	3	4	4	2	3	2	4	2	2	2	1	4	3	1	1	64
62	1	2	1	1	3	3	4	3	1	0	2	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	2	2	4	1	64
63	1	3	1	1	3	4	4	0	4	3	3	4	2	1	4	3	4	2	1	3	3	2	3	3	3	3	65
64	1	3	1	1	1	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	0	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	36
65	1	3	2	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	0	2	4	2	4	2	3	3	3	3	68
66	1	3	2	4	1	3	2	4	1	3	2	3	1	2	3	2	3	4	1	2	1	2	1	2	4	3	57
67	1	2	3	3	2	4	3	1	2	3	4	2	3	2	1	2	4	3	2	0	2	3	2	3	2	3	59
68	1	2	1	2	4	2	4	1	4	2	1	1	1	3	0	2	1	3	1	1	1	1	3	4	3	1	49
69	1	3	3	3	4	0	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	2	2	73
70	1	3	2	1	0	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	0	67
71	1	4	3	1	3	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	2	2	3	2	3	3	3	1	69
72	1	4	2	2	1	1	1	3	4	1	2	1	4	1	2	4	4	1	2	1	1	2	2	4	1	1	52
73	0	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	0	1	2	1	0	3	1	1	1	1	1	4	3	1	2	47
74	1	4	1	1	3	0	4	3	4	4	0	4	1	1	0	4	4	2	1	1	2	1	1	2	1	1	50
75	0	1	1	1	0	4	0	3	3	3	3	3	4	3	0	3	4	1	3	0	3	3	3	1	4	3	54
76	0	3	2	2	4	2	3	1	0	4	2	3	3	4	2	0	0	1	1	1	2	1	2	3	1	2	47
77	1	4	1	1	4	3	3	4	4	4	0	4	1	3	1	3	3	1	1	3	4	1	1	2	1	1	58
78	0	4	2	2	3	3	3	3	3	3	1	4	3	1	3	0	4	1	3	2	3	0	2	3	2	0	58
79	1	3	1	3	2	3	2	2	0	3	2	2	4	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	63
80	1	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	0	3	1	4	3	0	3	3	3	3	3	60
81	1	3	2	3	3	3	4	3	0	3	4	4	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	1	0	68
82	0	3	1	0	3	3	3	3	1	4	1	0	0	3	1	4	3	1	1	1	4	1	1	0	1	1	43
83	0	3	3	3	0	2	3	3	0	3	4	2	4	4	0	3	0	1	3	3	2	3	3	3	3	0	58

84	0	3	2	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4	1	0	3	1	4	1	3	3	4	63
85	0	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	0	3	2	4	3	2	1	2	3	1	3	0	1	1	63
86	1	2	1	1	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	2	2	3	1	0	2	1	0	3	1	3	1	53
87	0	3	1	4	4	3	3	2	4	1	2	3	3	2	3	2	0	0	3	0	2	1	3	1	1	3	51
88	1	4	1	2	3	4	3	3	4	3	2	3	1	3	3	4	1	1	1	2	4	1	3	3	1	1	61
89	0	2	1	3	2	3	3	2	4	0	2	3	1	4	3	3	3	4	3	1	3	0	2	3	3	1	58
90	0	4	1	2	3	0	3	2	4	3	2	3	1	3	2	4	3	1	2	1	4	0	0	4	1	1	53
91	1	4	1	3	4	0	3	4	4	3	1	4	2	3	2	4	4	1	1	2	3	1	1	1	4	1	61
92	0	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	1	3	4	3	3	2	71
93	1	4	3	3	3	3	4	3	0	3	3	3	0	3	2	4	4	2	1	2	3	2	3	3	1	1	63
94	0	4	2	1	4	3	3	2	3	4	2	3	1	4	4	3	2	2	1	3	3	2	4	2	3	4	65
95	1	4	4	2	3	2	2	2	4	4	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	0	2	4	3	3	2	65
96	1	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	1	3	4	3	4	1	3	0	71
97	1	2	3	2	4	0	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	1	3	0	4	4	4	3	4	1	71
98	1	4	1	3	3	0	3	2	4	2	4	3	2	2	2	4	0	2	3	2	3	2	4	0	2	1	58
99	0	2	3	2	4	4	0	4	3	4	3	3	2	2	2	3	0	2	2	3	0	2	2	2	4	2	58
100	0	3	3	4	3	0	2	0	2	2	2	2	0	4	4	2	3	2	0	1	2	3	0	0	3	3	47
101	0	4	1	1	3	4	4	4	3	4	4	2	1	1	1	2	4	1	3	2	1	1	1	3	1	4	56
102	1	4	1	0	4	4	2	4	4	3	2	2	1	1	0	2	2	1	2	0	2	1	2	4	1	1	50
103	1	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
104	1	4	3	3	3	4	4	0	2	2	3	4	4	1	1	2	2	3	1	4	4	4	3	3	4	4	69
105	1	1	1	3	2	2	2	2	4	3	3	0	3	1	3	2	4	1	3	1	4	4	2	2	4	2	58
106	1	3	2	4	0	4	0	3	4	3	3	3	2	4	2	4	2	2	2	3	3	0	3	4	2	3	63
107	0	1	2	1	3	4	4	1	3	2	2	4	3	3	3	2	4	3	2	1	4	3	3	0	1	1	59
108	0	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	1	0	2	1	3	4	1	4	2	4	4	1	2	1	1	64
109	0	3	1	3	3	1	3	3	1	4	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	1	64
110	0	1	2	4	1	4	4	1	1	2	2	3	2	4	1	1	2	1	1	3	1	3	1	4	4	1	53
111	0	2	2	1	0	3	3	2	2	3	0	3	1	1	1	3	3	0	1	3	4	1	2	2	1	1	44
112	1	3	1	4	2	4	3	4	3	3	1	0	1	3	3	1	3	1	2	1	3	1	4	1	0	1	53
113	0	4	1	3	3	3	3	1	3	3	2	4	0	1	2	3	3	1	1	2	4	2	2	3	1	1	55

114	1	4	0	1	3	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	2	2	3	2	0	3	3	0	63
115	1	0	0	0	1	1	1	0	4	1	2	1	4	0	2	4	4	1	2	1	1	2	2	4	1	1	40
116	0	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	4	0	2	1	0	0	1	1	1	1	1	4	3	1	2	47
117	1	4	1	1	3	0	4	3	4	4	2	4	1	1	1	4	4	2	1	1	2	1	1	2	1	1	53
118	0	1	1	1	2	4	4	3	0	3	3	3	4	3	1	3	4	1	3	2	0	3	3	0	4	3	56
119	0	3	2	2	4	2	3	1	2	4	2	3	3	4	2	3	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	54
120	1	4	1	1	4	3	3	4	4	4	2	4	1	3	1	3	3	1	1	3	4	1	1	2	1	1	60
121	0	4	2	2	3	3	3	3	3	3	1	4	3	1	3	3	4	1	3	2	3	0	2	0	2	2	58

Base de datos Variable 2: Desempeño laboral

Nº	SEXO		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	P26	P27	P28	P29	P30	Total Desempeño Laboral	
	M=1	F=0																																
1	1		2	0	2	1	2	3	4	2	2	0	3	0	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	68	
2	0		2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	0	2	2	1	2	1	2	46	
3	1		2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	4	2	1	1	2	46	
4	1		2	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	0	2	1	2	1	1	3	1	0	1	2	0	1	1	2	42	
5	0		2	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	1	1	0	2	0	1	2	2	1	1	2	48	
6	1		2	2	2	1	2	1	2	2	0	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	49	
7	1		2	2	2	1	2	2	2	2	0	2	2	1	4	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	52
8	1		2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	0	1	3	2	2	1	1	2	52	
9	0		1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	48	
10	0		2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	0	1	2	1	2	1	1	1	0	41	
11	1		1	1	1	1	0	2	2	0	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	0	41	
12	0		2	1	1	1	2	1	2	0	2	2	1	1	2	1	0	1	2	1	0	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	40	
13	0		1	1	1	1	2	2	2	1	0	2	1	1	0	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	0	39	
14	1		1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	4	2	1	1	1	1	41	
15	1		1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	2	1	2	1	1	1	0	1	1	1	2	35	
16	1		2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	0	2	2	1	1	1	45	
17	1		1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	2	3	1	1	2	0	2	1	1	2	50	
18	1		2	3	2	2	1	2	2	3	3	0	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	52	
19	0		2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	4	1	1	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	56	
20	0		1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	40	
21	0		2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	4	1	1	44	
22	0		2	2	1	4	2	1	2	1	2	0	1	4	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	1	1	51	
23	0		2	2	1	1	0	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	4	2	4	1	1	2	2	49	
24	1		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	60	
25	0		3	2	3	2	2	1	0	3	2	2	2	4	0	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	4	2	2	2	1	0	56	

26	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	0	2	0	2	1	2	1	2	51
27	0	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	3	1	4	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	57
28	1	2	0	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	4	1	2	2	2	2	1	1	2	1	0	2	3	1	2	0	2	49	
29	0	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	0	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	46
30	0	2	2	1	1	2	4	4	2	1	2	1	1	1	1	0	1	2	2	2	0	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	45
31	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	2	4	2	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	38
32	0	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	4	1	1	2	2	1	4	3	1	1	1	4	4	2	1	2	1	1	1	51
33	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	2	2	1	0	1	1	2	0	1	1	2	1	1	1	1	39
34	1	2	4	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	4	4	2	1	1	2	54
35	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	49
36	1	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	59
37	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	62
38	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1	57
39	0	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	1	1	1	57
40	0	2	2	1	2	0	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	0	50
41	0	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	56
42	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	52
43	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	47
44	1	2	1	2	2	1	2	4	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	4	1	1	1	0	47
45	1	1	1	2	2	2	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	4	2	2	2	1	1	49
46	1	2	2	2	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	40
47	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	4	1	4	1	2	1	1	1	2	43
48	0	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	4	1	2	2	2	1	1	4	1	2	1	1	0	46
49	0	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	4	1	2	2	2	1	1	1	0	49
50	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	4	1	1	3	1	4	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	48
51	1	2	5	1	2	3	2	2	5	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	3	2	1	1	2	67
52	0	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	3	2	1	0	2	61
53	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	3	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	62	
54	0	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	51
55	0	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	44

56	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	45
57	0	2	2	1	1	2	2	4	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	4	2	50	
58	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	41	
59	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	38	
60	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	39	
61	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	37	
62	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	42	
63	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	45	
64	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	48	
65	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	4	2	2	1	2	2	2	1	1	1	51	
66	1	2	2	1	4	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	55
67	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	4	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	4	1	2	3	4	3	1	1	1	54	
68	1	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	63	
69	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	47	
70	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	4	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3	49	
71	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	62	
72	1	2	2	2	4	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	4	3	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	60	
73	0	2	2	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	4	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	57
74	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	3	2	1	1	1	2	2	3	1	1	2	3	52	
75	0	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	1	1	2	55	
76	0	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	1	3	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	55	
77	1	2	1	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	54
78	0	2	2	1	1	2	2	1	2	3	1	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	0	2	1	2	51	
79	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	0	2	1	2	2	2	47	
80	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	2	2	1	1	0	4	1	1	1	2	1	1	1	43	
81	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	4	2	1	1	1	47	
82	0	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	0	1	2	2	2	1	2	1	1	1	46	
83	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	54	
84	0	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	61	
85	0	2	4	4	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	51	

86	1	2	4	1	1	3	2	2	1	3	3	2	1	3	1	1	1	2	2	3	2	1	3	2	2	1	3	3	2	1	3	61
87	0	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	51
88	1	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	54
89	0	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	51
90	0	2	1	1	1	4	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	52
91	1	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	2	1	4	1	4	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	2	56
92	0	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	48
93	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	45
94	0	2	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	46
95	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	47
96	1	2	1	0	2	2	1	2	0	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	42
97	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	4	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	46
98	1	2	1	1	0	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	46
99	0	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	4	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	45
100	0	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	0	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	1	1	3	56
101	0	1	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	37
102	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	0	1	2	4	1	1	1	4	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	45
103	1	2	1	2	2	2	1	0	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	0	1	2	2	2	1	1	1	1	44
104	1	2	1	1	1	2	1	0	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	0	1	2	2	1	1	2	1	1	40
105	1	2	5	1	2	3	2	2	0	3	2	0	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	3	2	1	1	2	61
106	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	0	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	62
107	0	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	1	0	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	1	53
108	0	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	0	2	2	2	2	2	1	1	2	48
109	0	2	1	2	1	2	1	1	4	1	2	4	1	1	1	2	2	2	4	4	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	53
110	0	2	2	1	1	2	2	1	4	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	47
111	0	2	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	2	4	1	1	2	3	1	3	2	1	1	1	2	2	3	0	1	2	3	52
112	1	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	1	1	2	55
113	0	2	1	1	2	2	1	2	2	3	4	1	1	3	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	4	2	3	1	1	1	3	57
114	1	2	1	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	54
115	1	2	2	1	1	4	0	1	4	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	0	4	2	0	1	2	3	1	2	1	2	51

116	0	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1	4	1	2	1	2	2	2	2	52
117	1	2	2	4	1	2	2	4	1	1	2	1	1	1	2	4	4	3	4	2	1	1	2	2	1	1	4	2	1	1	1	60	
118	0	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	4	2	1	2	4	1	1	1	2	2	1	2	4	2	1	1	1	52	
119	0	1	1	2	1	4	2	2	2	2	1	2	1	1	1	0	2	3	3	4	1	2	1	1	2	2	2	1	2	4	1	4	56
120	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	55	
121	0	2	2	1	3	0	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	0	4	2	2	2	2	59	