



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

TESIS

**EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL
REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL “EL
CARMEN” DE HUANCAYO. PERÚ. 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y
NEGOCIOS GLOBALES**

AUTOR

Bach. MARTICORENA DE CORZO MARIA INES

ASESOR

Mgtr. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

LIMA – PERÚ

2018

ASESOR DE TESIS

.....
Mg. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

JURADO EXAMINADOR

Dr. TAM WONG FERNANDO

Presidente

Mg. ARCE GUEVARA ERNESTO

Secretario

Mg. PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis adorados hijos Fredy, Nérida y Alex quienes son el motor que me impulsan a seguir adelante. A mi nieto Uriel por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Telesup, gestora de mis competencias profesionales adquiridas, por los años que he transcurrido por sus aulas.

A los directivos y personal administrativo del hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo, por su valiosa colaboración en el proceso de desarrollo de la investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Por el presente documento, yo María Inés Marticorena de Corzo, bachiller de la carrera de, Administración, informo que he elaborado la Tesis denominada **“EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL “EL CARMEN” DE HUANCAYO. PERÚ. 2017”**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Declaro que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por el que lo suscribe y afirmo que no existe plagio de ninguna naturaleza. Ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet.

Así mismo, afirmo que soy responsable de todo su contenido y asumio, como autor, las consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sabemos que esta declaratoria de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la Universidad Privada Telesup.

Lima 12 agosto de 2018.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “El Estrés y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen De Huancayo. Perú. 2017”, tuvo como objetivo demostrar la relación que existe entre los diferentes niveles del estrés y el desempeño laboral de los profesionales, técnicos y auxiliares que laboran en las oficinas administrativas del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen, de la ciudad de Huancayo.

Se consideró una muestra de 78 trabajadores de los cuales 50 se encuentran nombrados para el DL 276 y 28 se encuentran en condición de contratados en la modalidad CAS bajo el DL 1057. Se utilizó un muestreo aleatorio estratificado, para poder tener una mejor representatividad de la población. A cada colaborador se les administró un cuestionario para medir sus niveles de estrés y sus respectivos jefes señalaron los niveles de desempeño laboral de los trabajadores seleccionados por medio del cuestionado diseñado para tal fin. Los instrumentos fueron validados previamente mediante el juicio de expertos y para la prueba de confiabilidad se utilizó una prueba piloto con 10 colaboradores seleccionados de manera no aleatoria.

Se detectó que existe altos niveles de estrés en los trabajadores administrativos, asimismo se pudo detectar que el nivel de desempeño laboral es bajo, se calculó el coeficiente de correlación Rho de Spearman y se pudo demostrar que existe relación inversa entre los niveles de estrés y el desempeño laboral, es decir, a mayor nivel de estrés menor desempeño laboral y viceversa.

PALABRAS CLAVE: Estrés, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present work of investigation titled "Stress and Labor Performance of Administrative Workers of the Regional Maternal and Child Teaching Hospital El Carmen of Huancayo. Peru. 2017 ", aimed to demonstrate the relationship between stress levels and work performance of professionals, technicians and assistants who work in the administrative offices of the Regional Maternal and Child Teaching Hospital El Carmen, in the city of Huancayo.

A sample of 78 workers was considered of which 50 are appointed for the DL 276 and 28 are in a condition of contracted in the CAS modality under the DL 1057. A stratified random sampling was used, in order to have a better representativeness of the population. Each employee was given a questionnaire to measure their stress levels and their respective managers indicated the levels of work performance of the workers selected through the questionnaire designed for that purpose. The instruments were previously validated by expert judgment and for the reliability test a pilot test was used with 10 collaborators selected in a non-random manner.

It was detected that there are high levels of stress in administrative workers, it was also possible to detect that the level of work performance is low, the chi square hypothesis test of independence was applied to the test and it could be demonstrated that there is a relationship between stress levels and job performance, that is, at a higher level of stress, lower job performance and vice versa.

KEY WORDS: Stress, job performance.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Asesor de tesis.....	ii
Jurado examinador.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de contenidos	ix
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas Específicos	18
1.3. Justificación del estudio.....	18
1.4. 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.....	29
2.2. Bases teóricas de las variables	35
2.2.1. Bases Teóricas de la Variable Dependiente.....	35
2.2.2. Bases Teóricas de la Variable Independiente.....	42
2.3. Definición de términos básicos	48

III. MÉTODOS Y MATERIALES	51
3.1. Hipótesis de la investigación	51
3.1.1. Hipótesis General	51
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	51
3.2. Variables de estudio	51
3.2.1. Definición conceptual.....	51
3.2.2. Definición operacional	53
3.3. Tipo y nivel de Investigación.....	55
3.4. Diseño de la investigación	56
3.5. Población y Muestra del estudio	56
3.5.1. Población.....	56
3.5.2. Muestra.....	57
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	57
3.6.2. Instrumento de recolección de datos	58
3.6.2.1. Confiabilidad del instrumento	58
3.6.2.2. Validez del instrumento	63
3.7. Método de análisis de datos	64
3.8. Aspectos éticos.....	64
IV. RESULTADOS	65
4.1. Descripción de la variable independiente	65
4.2. Descripción de la variable dependiente	69
4.3. Contrastación de Hipótesis	72
V. DISCUSIÓN	78
VI. CONCLUSIONES	80
6.1. Conclusiones	80
VII. RECOMENDACIONES	81
7.1. Recomendaciones	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	86
Anexo 1 : Matriz de Consistencia	86
Anexo 2 : Matriz de Operacionalidad variable independiente	88
Anexo 3 : Matriz de Operacionalidad variable dependiente	89

Anexo 4 : Cuestionario para medir el Estrés	90
Anexo 5: _Cuestionario para medir el Desempeño Laboral	92
Anexo 6 : Validación de Instrumentos	93
Anexo 7 : Matriz de Datos	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Nivel de Satisfacción por la atención recibida - 2015</i>	17
Tabla 2 <i>Definición operacional de la variable independiente</i>	53
Tabla 3 <i>Definición operacional de la variable dependiente</i>	55
Tabla 4 <i>Conformación de la muestra</i>	57
Tabla 5 <i>Características de la muestra piloto cuestionario estrés</i>	58
Tabla 6 <i>Características de la muestra piloto cuestionario desempeño laboral</i>	60
Tabla 7 <i>Análisis de la Variable Independiente: El Estrés</i>	65
Tabla 8 <i>Análisis de la dimensión Agotamiento Emocional</i>	66
Tabla 9 <i>Análisis de la dimensión Despersonalización o Cinismo</i>	67
Tabla 10 <i>Análisis de la dimensión Falta de Realización Personal</i>	68
Tabla 11 <i>Análisis de la variable Desempeño Laboral</i>	69
Tabla 12 <i>Análisis de la dimensión Desempeño de la Función</i>	70
Tabla 13 <i>Análisis de la dimensión Características Individuales</i>	70
Tabla 14 <i>Correlaciones Rho de Spearman para el estrés y el desempeño laboral</i>	73
Tabla 15 <i>Correlaciones Rho de Spearman para el nivel agotamiento emocional y el desempeño laboral</i>	74
Tabla 16 <i>Correlaciones Rho de Spearman para el nivel de despersonalización y el desempeño laboral</i>	75
Tabla 17 <i>Correlaciones Rho de Spearman para la falta de realización personal y el desempeño laboral</i>	77

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Cascada del estrés.....	47
<i>Figura 2</i> Análisis de la Variable Independiente: El Estrés	65
<i>Figura 3</i> Análisis de la dimensión Agotamiento Emocional	66
<i>Figura 4</i> Análisis de dimensión Despersonalización o Cinismo.....	67
<i>Figura 5</i> Análisis de dimensión Falta de Realización Personal	68
<i>Figura 6</i> Análisis de la variable Desempeño Laboral	69
<i>Figura 7</i> Análisis de la dimensión Desempeño de la Función	70
<i>Figura 8</i> Análisis de la dimensión Características Individuales	70

INTRODUCCIÓN

El Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” es una institución de salud orientado a brindar atención integral y especializada a la mujer en todas sus etapas de la vida, así como también a los neonatos, niños y adolescentes con necesidades y problemas de salud, para ello cuenta con servicios asistenciales y administrativos que conjuntamente trabajan en el cumplimiento de su misión como entidad de salud.

Precisamente los trabajadores administrativos son un componente muy importante en el funcionamiento de la institución pues forman parte de las oficinas de apoyo como abastecimientos, logística, contabilidad, caja, recursos humanos, planificación, seguro integral de salud, estadística e informática; por lo tanto es necesario que se encuentren adecuadamente capacitados en las labores que realizan así como también tengan equilibrio emocional y estén libres de agotamiento tanto mental como físico que son causas del estrés; que luego repercuten en su desempeño laboral.

El contenido de la presente investigación fue organizado en siete capítulos para una mejor comprensión de los conceptos estudiados; en el primer capítulo se realiza una descripción del problema que se investiga partiendo de un análisis macro para llegar a la situación particular del hospital; se formulan las preguntas de investigación y se establecen los objetivos que se lograrán con el desarrollo del estudio. En el segundo capítulo se realiza una amplia revisión del marco teórico a partir de investigaciones anteriores tanto internacionales como nacionales y concluyendo con el desarrollo de los conceptos teóricos a partir de la publicación de los autores más reconocidos en estrés y desempeño laboral. El capítulo III comprende la metodología y los materiales empleados en la investigación, involucra el planteamiento de las hipótesis tanto general y específicas, así como la operacionalización de las variables, de igual forma también comprende el diseño de la investigación, determinación de la población y muestra y descripción de los instrumentos de recolección de datos. El capítulo IV presenta los resultados más importantes de la investigación, se inicia con un

análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones para concluir con la contrastación de las hipótesis.

La interpretación y discusión de los resultados se recogen en el capítulo V, donde se puede encontrar las investigaciones de otros autores que llegaron a conclusiones similares a nuestra investigación, el capítulo VI comprende las conclusiones de acuerdo con los objetivos de la investigación tanto general como específicos y en el capítulo VII se establecen las recomendaciones para la institución que permitan disminuir los problemas de estrés y por consiguiente mejoren el desempeño laboral de los trabajadores.

Finalmente, con el desarrollo de la presente investigación se pudo demostrar que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo en año 2017, es decir, a mayores niveles de estrés menor es el desempeño laboral y viceversa.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente a debido a la globalización y los avances tecnológicos, a nivel mundial nuestra sociedad viene teniendo grandes y violentos cambios, esto obliga a las empresas privadas y públicas a redefinir su situación en el mercado actual buscando ser cada vez más competitivos y productivos y que les permita reducir los costos; por con siguiente a los trabajadores les exigen también ser cada día más productivos y eficientes. Lo que implica que los trabajadores deban adaptarse a las nuevas condiciones laborales “estrés o síndrome general de adaptación” que lleva a un estrés laboral según Hans Selye. A sobrevivir dentro del mercado laboral (desempleo, la inestabilidad económica, problemas familiares) llevando a una constante tensión.

El desempeño laboral es parte fundamental de toda empresa productiva y más aún, como elemento fundamental para el éxito de hoy en día de toda empresa.

El desempeño laboral refleja lo que está sucediendo en el ámbito de una institución.

Uno de los problemas que afronta toda institución que presta asistencia a la población está relacionado con la mejoría de la calidad de sus servicios, se han intensificado estudios en el área de salud, con mayor notoriedad a nivel mundial, debido a que en los últimos años se dieron a conocer numerosas quejas sobre mala praxis y maltratos en los diferentes establecimientos de salud, y como consecuencia se deteriora la imagen institucional y del personal que labora en dicho lugar. En consecuencia, se pone en tela de juicio la calidad de atención que se brinda en las instituciones de salud.

El Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” es una institución dependiente del Ministerio de Salud que tiene como misión brindar atención integral y especializada a la mujer en todas sus etapas de la vida, así como también a los neonatos, niños y adolescentes con necesidades y problemas de salud, para llevar a cabo sus actividades está constituida por la Dirección

General, Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Oficinas Ejecutivas de Administración y Departamentos Asistenciales, en los cuales se encuentra distribuido el recurso humano compuesto por profesionales de la salud, técnicos asistenciales y personal administrativo que se encuentran laborando principalmente en los órganos de apoyo.

En los consultorios externos se desarrolla la atención ambulatoria de los pacientes a través de las diferentes especialidades médicas, así como también por intermedio de las estrategias y programas de salud.

El índice de satisfacción de los usuarios que se atienden en los consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” se encuentra muy por debajo del promedio nacional, según la Encuesta Nacional de Percepción de los Usuarios de Consulta Externa -2015, estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Tabla 1

Nivel de Satisfacción por la atención recibida - 2015

Descripción	% Usuarios Satisfechos
Nacional	71.1%
Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”	58.5%

Fuente. INEI

Asimismo, el tiempo de espera objetivo que transcurre desde que el usuario ingresa al hospital “El Carmen” hasta que lo atienden en consultorio es de 124.96 minutos, este valor está muy por encima del tiempo del logro esperado propuesto por la Superintendencia Nacional de Salud SUSALUD que es de solamente 50 minutos.

La presente investigación permitió conocer los factores que influyen en los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal administrativo nombrado y contratado que labora en los diferentes servicios del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de Huancayo. Para la toma de decisiones y fortalecer

áreas con falencias por parte de las autoridades, logrando implementar programas con la finalidad de disminuir los niveles de estrés y ver su influencia en la satisfacción laboral, que estamos seguros optimizará el potencial humano de cada trabajador y también ayudará a tomar decisiones a las autoridades de la institución.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”? Huancayo. Perú. 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo. Perú. 2017?

¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo Perú. 2017?

¿Cuál es la relación entre logro reducido (baja realización personal) y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo Perú. 2017?

1.3. Justificación del estudio

La presente investigación tiene relevancia social de gran trascendencia porque a partir de los resultados se podrá mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” y por

consiguiente los clientes internos y externos tendrán un mejor servicio con calidad y calidez que corresponde a una institución de salud.

La pertinencia de la presente investigación se puede determinar a partir de las evidencias encontradas sobre los niveles de estrés del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”, un tema de actualidad y que es necesario atender de manera oportuna.

Justificación teórica

El presente trabajo de investigación toma como referencia la teoría bifactorial relacionando los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en el estrés y se analiza su repercusión en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo 2017.

Justificación práctica

Teniendo en consideración los resultados que se obtuvieron vinculados con el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” tiene la opción de diseñar estrategias orientadas a disminuir los niveles de estrés y agotamiento en el trabajo para lograr mejorar el desempeño laboral.

Justificación metodológica

La presente investigación se orientó a determinar los factores más relevantes del estrés en el trabajo, cuya disminución contribuirá a un mejor desempeño personal y cumplimiento de tareas, que repercutirá en mayores beneficios laborales; considerando que los colaboradores, constituyen el activo más importante de la empresa; los resultados obtenidos permitirán diseñar modelos que pueden ser utilizados por instituciones y organizaciones similares.

Justificación social

Los principales beneficiarios con los resultados de la presente investigación son los propios trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”, porque a partir de los resultados se podrán diseñar

estrategias orientadas a disminuir los niveles de estrés y agotamiento en el trabajo mejorando así sus condiciones laborales.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”. Huancayo. Perú. 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

Establecer la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo. Perú. 2017.

Establecer la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo. Perú. 2017.

Establecer la relación entre el logro reducido (baja realización personal) y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo. Perú. 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Castro (2016) "*El estrés docente en los profesores de escuela pública*", tesis para optar el grado de magíster en educación con mención en gestión de la educación. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de educación. Lima.

Las principales conclusiones a las que llegó el autor al finalizar la investigación fueron:

1. Estrés y burnout son dos términos diferentes; mientras que el Burnout es la consecuencia de la exposición a un estrés prolongado, el estrés propiamente dicho es la reacción de la persona frente a las amenazas del entorno. En el caso particular del estrés laboral docente, se deriva como respuesta o reacción frente a los factores que desencadenan estados de tensión en su labor académica.
2. El estrés laboral docente puede deberse a factores intrínsecos como extrínsecos. Entre los factores intrínsecos se puede señalar la personalidad propia del docente, siendo la del tipo A la que se encuentra más susceptible a padecer estrés; también son determinantes el locus de control interno y el nivel de autoestima del docente. Los factores extrínsecos son propios del entorno laboral del docente, entre los cuales destacan: las condiciones de trabajo, la insatisfacción laboral, la carga de trabajo entre otras.
3. Entre las diversas manifestaciones psicológicas del estrés, tanto conductuales como de desempeño se tienen: apatía, amargura, sentimiento de desganado, irritabilidad, insomnio. Se ha discutido si como consecuencia de un estrés prolongado se deriva en esquizofrenia. Asimismo, la ansiedad como estado psicológico es una manifestación del estrés en el docente.
4. Los constantes conflictos y enfrentamientos entre el docente y los directivos generan en los docentes mucha preocupación, y cuando estos incidentes son constantes, se vuelven graves y pueden dar origen a serios problemas de salud tanto física como mental. Los síntomas son variados, desde migrañas,

tensión nerviosa, alteraciones del sueño y conductas obsesivas. Se afirma también que no se ha encontrado indicios de que pueda dar origen a enfermedades mentales, pero si se ha encontrado evidencias de que una situación de estrés permanente puede causar problemas de tipo psicosomático y psicológico. El efecto más importante observado es la ansiedad, la cual es desencadenada cuando el docente no puede hacer frente a una situación conflictiva y desarrolla diversos estados de ansiedad.

5. En cuanto a la gestión institucional, se han encontrado dos factores desencadenantes, el estilo de liderazgo y la relación con colegas. Si el tipo de liderazgo que ejerce el director es autoritario y no se propone un liderazgo más participativo y democrático, influye muy negativamente en los docentes. Con respecto a la relación con colegas, la investigación ha encontrado evidencias de conflictos entre docentes y también entre docentes y auxiliares, debido a la ambigüedad de los roles desempeñados por estos últimos ya que a veces se atribuyen funciones que no les corresponden. Los enfrentamientos entre docentes fueron generados debido a situaciones o problemas con los alumnos y enfrentamientos suscitados por problemas personales o problemas generados por no asumir responsabilidades en ausencia del responsable.
6. También hay evidencias de enfrentamientos cuando una tarea o responsabilidad no se cumple, ya que se culpa a una persona o al responsable del incumplimiento de la tarea.
7. La relación docente - alumno también es otra fuente generadora de estrés, puesto que los docentes tienen que enfrentarse a en primer lugar a los problemas de conducta, de igual manera el desinterés por el estudio y el cumplimiento de tareas, sin dejar de lado los problemas personales de los alumnos.
8. En cuanto la relación con los padres, dos son las causas principales que generan estrés, la no asistencia a las sesiones de la escuela de padres y la falta de diálogo entre padres y docentes produce un profundo malestar; los enfrentamientos también se generan cuando el padre de familia no reconoce la falta del alumno.

Los conceptos señalados en el marco teórico fueron confirmados con la investigación empírica; como los llamados tipos de conflicto: conflicto de roles, conflicto de asuntos y de interacción; de igual manera se corroboraron el impacto fuerte que produce en los docentes la amenaza de agresión física y verbal por parte de alumnos problemáticos. El estudio también demuestra que las situaciones de constante conflicto y enfrentamiento entre el docente y los directivos pueden dar origen a serios problemas de salud tanto física como mental. De igual manera se evidencia de que una situación permanente de estrés puede causar problemas de tipo psicosomático y psicológico, en consecuencia, tiene relación directa con nuestro estudio de investigación sobre estrés y desempeño laboral del trabajador.

Velásquez (2014) *“Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014”*, tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres en la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima.

Conclusiones: La autora a partir de un estudio aplicativo llega a la conclusión que el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa en su mayoría es medio por se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, por otro lado se tiene un grupo de profesionales con estrés laboral bajo ya que no se sienten acabados ni totalmente agotados con su trabajo, no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión.

En cuanto al nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa en la dimensión agotamiento emocional es medio a bajo, porque se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, sin embargo un porcentaje significativo lo considera bajo ya que no se sienten acabados, no se sienten “totalmente agotado” por su trabajo, no se sienten frustrados con su trabajo, no se sienten

fatigados cuando se levantan por la mañana y al tener que enfrentarme con otro día de trabajo, refieren que trabajar con personas no les produce estrés, mencionan que trabajar todo el día con pacientes no les implica un gran esfuerzo de su parte, no se sienten emocionalmente agotado por su trabajo, no sienten que trabajan demasiado.

Respecto al nivel de estrés laboral de acuerdo con la dimensión despersonalización, en su mayoría tienen un nivel de medio a bajo, esto se evidencia porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, porque no sienten que los pacientes los culpan de sus problemas, sienten que se han vuelto más sensibles con la gente desde que ejercen la tarea, no les preocupa el hecho de que el trabajo le endurezca emocionalmente, no les preocupa lo que ocurre a sus pacientes.

Acerca del nivel de estrés laboral en la dimensión realización personal, en su mayoría los profesionales presentan un nivel de medio a alto que está referido porque pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes, ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión, se sienten muy activo, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, tratan muy eficazmente los problemas de los pacientes, fácilmente comprenden como se sienten los pacientes, en su trabajo tratan los problemas emocionales con mucha calma, sienten que influyen positivamente con su trabajo en la vida de las personas. El estudio nos demuestra que el agotamiento emocional es medio a bajo, y que trabajar con personas no les produce estrés, por tanto trabajar todo el día con pacientes no les implica un gran esfuerzo de su parte, no se sienten emocionalmente agotado por su trabajo en consecuencia tiene relación directa con nuestro estudio porque hay una estrecha relación del estrés y desempeño laboral del profesional de la salud.

Taípe (2014) "*Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013*", tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología en la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima.

La autora a partir de un estudio aplicativo llega a la conclusión en relación al nivel de estrés, que la mayoría de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP tiene un nivel de estrés de medio a alto, refiriendo sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, asimismo, tienen la sensación de cansancio al levantarse por las mañanas pensando en tener que afrontar otro día en el trabajo, y a veces no tener facilidad para crear una atmósfera relajada los pacientes, sentirse cansados al final del turno de trabajo, sienten preocupación de que el trabajo les esté endureciendo emocionalmente y que están al límite de sus posibilidades, asimismo, sienten que no saben tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

Acercas del nivel del estrés laboral según dimensiones la mayoría de profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP en la dimensión agotamiento emocional tienen un nivel de estrés medio, referido a que se sienten emocionalmente agotados y se encuentran cansados cuando se levantan por las mañanas y tienen que enfrentar otro día de trabajo; en la dimensión despersonalización la mayoría tienen un nivel de estrés medio que está dado por que les preocupa que su trabajo les esté endureciendo emocionalmente y siente que los familiares de los pacientes le culpan de algunos de sus problemas; y en la dimensión realización personal la mayoría tiene un nivel de estrés medio referido a que por lo general pueden entender con facilidad lo que piensan los pacientes, y tienen cierta facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes.

En cuanto al nivel de satisfacción laboral, la mayoría de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP tiene un nivel de satisfacción de media a baja referida a que la relación que tienen con sus inmediatos superiores es cordial, los jefes tienen buena disposición cuando le piden una consulta sobre su trabajo, el trabajo les hace sentir realizado, siente que su superior inmediato valora el esfuerzo que realizan, sin embargo consideran que la remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizan, no se les reconoce el esfuerzo cuando laboran más horas de las programadas.

Respecto a las dimensiones de satisfacción laboral, en la dimensión desarrollo personal la mayoría presentaron satisfacción laboral media en los ítems

referidos a que su trabajo le hace sentir realizado y disfrutan en cada labor que realizan en su trabajo; en la dimensión desempeño de tareas la mayoría presentaron satisfacción laboral media, en los ítems referidos a que les gusta el trabajo que realizan y las tareas que realizan no las perciben como algo sin importancia; en la dimensión relación con la autoridad la mayoría presentaron satisfacción laboral media en los ítems la relación que tienen con sus superiores es cordial y es buena la disposición de su jefe inmediato cuando le piden alguna consulta sobre su trabajo; en la dimensión relaciones sociales, la mayoría presentaron satisfacción laboral media en los ítems referidos a que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones y la solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo; en la dimensión condiciones físicas, ambientales y/o materiales, la mayoría del personal presentaron satisfacción laboral media, en los ítems referidos a que existen ciertas comodidades materiales e inmuebles para un buen desempeño en sus labores diarias, la distribución física del ambiente en algunos casos facilita la realización de sus actividades laborales, el ambiente donde laboran es confortable; en la dimensión beneficios laborales y remunerativos, la mayoría del personal presentaron satisfacción laboral media en los ítems referidos a felizmente su trabajo me permite cubrir mis expectativas, la remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizan; en la dimensión políticas administrativas, la mayoría del personal presentaron satisfacción laboral media, en los ítems referidos a la sensación que tienen de su trabajo es que lo están explotando y siente que recibo maltrato por parte de la institución.

El estudio nos demuestra que el estrés de los profesionales del servicio de neonatología del INMP, está dado por la preocupación de que su trabajo les esté endureciendo emocionalmente y por la culpabilidad de los familiares de los pacientes en consecuencia tiene relación con nuestro estudio del estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la salud.

Ramos (2014) "*Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal – 2011*", [tesis Pos grado] Para

optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana. Lima.

La autora siguiendo el estudio aplicativo, método descriptivo de corte transversal, concluyó:

El Nivel de estrés laboral en las enfermeras(os) de los servicios de Atención Inmediata e Intermedios del Instituto Nacional Materno Perinatal, en su mayoría es de medio, ya que se sienten emocionalmente agotadas por su trabajo, creen que no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, trabajan demasiado.

Respecto al estrés laboral en las enfermeras según, la dimensión de agotamiento emocional de los servicios de Atención Inmediata e Intermedios, del Instituto Nacional Materno Perinatal en su mayoría tienen un nivel de bajo a medio, referida a que se sienten totalmente agotados por su trabajo, por que trabajar directamente con personas les produce estrés, sin embargo un porcentaje significativo lo considera alto porque se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen que enfrentarse con otro día de trabajo.

En cuanto al estrés laboral en enfermeros según la dimensión despersonalización de los servicios de Atención Inmediata e Intermedios, del Instituto Nacional Materno Perinatal en su mayoría tienen un nivel de bajo a alto referida a que no sienten que tratan a algunos pacientes como objetos impersonales, no sienten que se han vuelto más insensibles con la gente desde que ejercen la profesión, no les preocupa lo que le ocurre a sus pacientes si sienten que los pacientes los culpen por sus problemas.

Acerca del estrés laboral en enfermeros según la dimensión realización personal de los servicios de Atención Inmediata e Intermedios, del Instituto Nacional Materno Perinatal en su mayoría tienen un nivel de medio a alto que está referido a que pueden crear una atmosfera relajada para sus pacientes, se sientes muy activos, tratan eficazmente los problemas de sus pacientes, sin

embargo, un porcentaje significativo lo considera bajo porque no comprenden cómo se sienten los pacientes.

El estudio demuestra que las enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios sufren problemas emocionales ya que se sienten totalmente agotados por trabajar con personas que les produce estrés, en consecuencia tiene relación con nuestro estudio del estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la salud.

Díaz, Gaviria (2013) *“Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto Abril- Julio 2013”*, [tesis pregrado] para optar el título profesional de: licenciada en enfermería. Universidad Nacional de San Martín. Facultad de ciencias de la salud. Tarapoto.

Las autoras siguiendo un estudio descriptivo correlacional, concluyeron:

1. No se encuentra relación significativa entre los factores sociodemográficos como son: edad, sexo, especialidad, estado civil, ingresos económicos con la presencia de estrés laboral, siendo $p > 0.005$, lo cual indica que estos resultados no son significativos.
2. El 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral.
3. El 76.7% de la población en estudio presentó un nivel de desempeño profesional medio, cumpliendo con las competencias de evaluación del desempeño (cognitiva; actitudinal-social y capacidad técnica) sólo algunas veces, lo que indica un nivel medio en cuanto a la realización de las tareas de enfermería relacionados con la atención y cuidados al paciente.
4. Es en el servicio de emergencia en donde se genera con mayor frecuencia el estrés laboral, el 11.7% de los enfermeros que trabajan en este servicio identifican ciertas situaciones o factores causantes de estrés, haciéndolos vulnerables a presentar frecuentemente estrés laboral y en consecuencia disminuyendo el nivel de desempeño profesional, $\chi^2 = 5,320$ y $p = 0,028$, siendo $p < 0,005$ lo cual indica que es confiable.

5. La población en estudio identifica a los factores estresantes psicológicos de mayor relación con el de desempeño profesional, $\chi^2 = 13.381$ y $p = 0.001$, siendo $p < 0.005$ lo cual indica que es confiable. Al presentarse situaciones o factores psicológicos causantes de estrés laboral el desempeño profesional del personal de enfermería se ve afectado negativamente de tal manera que el nivel de desempeño disminuye entre medio y bajo.
6. En el 28.3% de la población de estudio el estrés laboral y el desempeño profesional están relacionados significativamente, $\chi^2 = 11.395$ y $p = 0.003$, siendo $p < 0,005$ lo cual indica que es confiable. Se presentan situaciones causantes de estrés, siendo percibidos por el personal de enfermería y que en consecuencia influyen negativamente en el nivel de desempeño profesional.

El estudio nos demuestra que el profesional que labora en estas áreas identifica ciertas situaciones o factores causantes del estrés, haciéndolos vulnerables a presentar frecuente estrés laboral y en consecuencia disminuyendo el nivel de desempeño profesional esto tiene relación directa con nuestro estudio de investigación.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Después de realizar una minuciosa revisión de las fuentes bibliográficas, repositorios digitales de diversas universidades, no se pudo encontrar investigaciones similares a nivel local, sin embargo a nivel internacional y nacional se pudo encontrar los siguientes estudios que contienen temas similares a los de nuestra investigación, los cuales se muestran a continuación:

Portero, Vaquero (2015) "*Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario*", Universidad de Córdoba, Facultad de Enfermería, España. Los autores siguiendo el estudio observacional, descriptivo de carácter transversal en un hospital de tercer nivel del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Conclusiones: los niveles de estrés y satisfacción laboral de los profesionales son medios; el nivel de agotamiento emocional también es medio, el nivel es elevado en el caso de la despersonalización y bajo en lo relacionado a la realización personal. Los factores relacionados con las dimensiones del desgaste profesional están representados por: el nivel de estrés laboral global, tener alumnos en prácticas a cargo del profesional, la convivencia con familiares y el nivel medio de satisfacción global. Las variables que guardan relación con el nivel de estrés y satisfacción laboral son tener alumnos en prácticas a cargo del profesional y la edad, respectivamente. Finalmente, consideramos muy importante la formación en técnicas de autocontrol y gestión del estrés que refuercen el optimismo y la autoestima. Este estudio nos hace comprender que el desgaste profesional está representado por el nivel de estrés laboral global, asimismo el estrés tiene efectos negativos para el desarrollo de nuestra región y del país, ya que afecta de manera directa e indirecta al profesional y por ende, tiene relación directa con nuestro estudio, toda vez que estamos abordando el tema de estrés y el desempeño laboral.

Cordero (2015) "*Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores de centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura*", [tesis doctoral]. Universidad de Extremadura, España.

Conclusiones: el estrés laboral es un fenómeno complejo de gran interés que afecta cada vez más a los trabajadores. Muchos profesionales de urgencias y emergencias se ven afectados por este fenómeno como fuente de estrés específica que se dan en sus puestos de trabajo. Así también se encontró una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las fuentes de estrés del puesto de trabajo, mientras que no se encontró relaciones significativas entre el estrés laboral, las fuentes de estrés y la inteligencia emocional. Los resultados del análisis de regresión indican que, de las variables sociodemográficas y laborales, sólo el número de horas semanales es predictor del estrés laboral. Ningunas de las variables sociodemográficas y laborales, las fuentes de estrés específicas y el estrés laboral son buenos predictores de la IE, sin embargo, sí lo hacen las fuentes de estrés específicas con respecto al estrés

laboral. Este estudio nos hace comprender que en las últimas décadas el constructo de la Inteligencia emocional ha suscitado un gran interés en el lugar de trabajo, por los resultados tanto a nivel individual como organizacional, en consecuencia, tiene relación directa con nuestro estudio porque estamos abordando el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores.

Bravo (1997) *“Entorno social y estrés de rol en el desarrollo del rol laboral temprano”*, [tesis doctoral]. Universitat de València, facultad de Psicología, España.

Conclusiones: en el presente trabajo se estudia el estrés producido por el desempeño de roles en el proceso de socialización organizacional de los jóvenes que se incorporan por primera vez al mundo laboral, se utiliza un diseño longitudinal con dos momentos de recogida de datos y una muestra de 661 nuevos empleados procedentes de seis países. mediante el modelado de ecuaciones estructurales, con el programa lisrel 8, se analizan y clarifican las relaciones causales entre las variables del contexto social próximo y distal (relaciones con compañeros y supervisores; tácticas de socialización organizacional institucionalizadas e individualizadas), el estrés de rol (conflicto y ambigüedad de rol) y las conductas proactivas de los jóvenes (estrategias de mejora de las oportunidades de desarrollo en el puesto y estrategias de mejora de las oportunidades de la carrera a medio plazo). Los resultados obtenidos indican que las tácticas de socialización tienen unos efectos persistentes en el tiempo, la importancia de considerar de manera conjunta el entorno social próximo y distal y la existencia de patrones de antecedentes y consecuentes diferenciados para el conflicto y la ambigüedad de rol. Este estudio nos demuestra que las tácticas de socialización tienen efectos persistentes en el tiempo y que los jóvenes que se incorporan por primera vez al mundo laboral sufren de estrés de rol en consecuencia tiene relación con nuestro estudio porque aborda el estrés laboral de los trabajadores jóvenes.

García (2006) *“Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México”*.

Conclusiones: realizó un estudio en 100 trabajadores de una micro empresa de lubricantes: 53 ejecutivos y 47 trabajadores del área operativa. Sus objetivos fueron, diferenciar los factores causantes del estrés laboral entre ejecutivos y operativos, así como sus efectos en la salud y en la calidad de vida en el trabajo. La principal causa de estrés en operativos fue el medio ambiente físico, y en los ejecutivos, conseguir resultados financieros a corto plazo. Con respecto a los trastornos en la salud relacionados con el estrés, encontró que el 33.33% de los ejecutivos presentaban síntomas, de moderados a intensos, de acuerdo con la escala establecida. Además de que gran parte de los efectos sobre la salud se deben también a los hábitos higiénico-dietéticos que presentan dichos ejecutivos, como el tabaquismo, alcoholismo, alimentación y sedentarismo. Finalmente sugirió que, desde el punto de vista de la calidad de vida en el trabajo, tanto en operativos como en ejecutivos, el estrés laboral sí afecta de forma negativa.

Salazar (2008) *“Satisfacción Laboral del Personal Administrativo no Profesional del Rectorado de la Universidad de Oriente Cumaná, Sucre – Ecuador”*.

Conclusiones: Estudia la realidad en el nivel de satisfacción laboral de los 45 trabajadores administrativos no profesionales y se utilizó como instrumento cuestionarios administrados. Las principales conclusiones de su estudio son:

Los factores higiénicos están generando un nivel medio de insatisfacción, con un índice de 24,11; siendo la administración de la organización, el salario y los mecanismos de Supervisión las fuentes más importantes de insatisfacción.

Los indicadores percibidos más desfavorablemente fueron los mecanismos de evaluación del desempeño, la capacidad del salario para cubrir las necesidades, la correspondencia entre el salario y el esfuerzo, la inequidad relativa del salario, el cumplimiento de normas y procedimientos y el flujo de información sobre los planes y proyectos de la institución.

Los indicadores percibidos más favorablemente fueron la contribución del trabajo al logro de las metas de la institución, la importancia percibida del trabajo para la universidad, el cumplimiento del deber, el logro de metas definidas, el

disfrute del trabajo, las facilidades para seguir estudios formales y la autonomía para resolver problemas propios de su cargo.

El índice general de satisfacción para los empleados no profesionales del Rectorado de la Universidad de Oriente, obtenido mediante la combinación algebraica de los índices correspondientes a los factores higiénicos y motivacionales, es de 5,05, lo que significa que existe un bajo nivel de satisfacción, y para efectos prácticos puede considerarse que se hallan en el punto de indiferencia.

Mazariegos (2010) *“Relación entre el Estrés y el Desempeño de los Visitadores Médicos de un Laboratorio Farmacéutico Nacional”*.

Conclusiones: se trata de una investigación de tipo descriptivo correlacional, se analiza la relación entre el nivel de estrés y el desempeño de los visitadores médicos del laboratorio. La muestra la conformaron 25 visitadores médicos del laboratorio farmacéutico nacional, de los cuales 19 visitadores eran hombres y 6 visitadores eran mujeres cuyas edades oscilaban entre los 23 y 60 años, con un nivel de escolaridad de medio y máximo de universitario. En el desarrollo del trabajo utilizó la Escala de Apreciación de Estrés (EAE) que midió la variable estrés y una ficha de registro de las visitas realizadas, que se maneja como la cobertura obtenida por el visitador médico del año 2009 para medir la variable desempeño. La información obtenida al aplicar los instrumentos muestra que no había relación en las variables de investigación, por lo que se llegó a la conclusión que no existía una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño de los visitadores médicos que formaron parte de la muestra para la investigación.

Rojas, Zapata & Grisales (2009) *“Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior”*

El objetivo principal fue determinar la prevalencia del síndrome de burnout, de igual manera su relación con diversas variables demográficas y laborales, y las

características de la satisfacción laboral en los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública. Se concluye que el síndrome de burnout conocido como desgaste profesional es una respuesta al estrés crónico constituido por tres factores: a) cansancio emocional, b) despersonalización y c) baja realización personal. La muestra fue seleccionada utilizando el muestreo aleatorio y estuvo constituida por 139 docentes, distribuidos en 47 de planta, 24 ocasionales y 68 profesores de cátedra. La variable satisfacción laboral fue medido a través de la escala compuesta por 22 ítems y una escala tipo Likert desde uno (muy insatisfecho) hasta siete (muy satisfecho) en la que se evalúa la actitud (positiva o negativa), hacia diferentes dimensiones del trabajo.

Conclusiones: con relación al estudio de burnout, los resultados establecen que existe un 19.1% (18) de probables casos de burnout, asimismo, un 49.4% (39) adicional presenta un posible riesgo de sufrir burnout, los autores concluyen también que probablemente la presencia del síndrome de burnout explique el hecho de que un docente obtenga un puntaje de 123 o menos en la satisfacción laboral.

En cuanto a variable satisfacción laboral, los resultados establecen que, en promedio, los participantes obtuvieron 123 puntos de un total de 154 posibles, sin embargo, el 25% de ellos puntuaron 116 o menos. Asimismo, se afirma que no se encontraron diferencias estadísticas significativas en los puntos de satisfacción laboral según sexo, edad o tipo de vinculación.

Paul (2010) *“Relación entre el nivel de estrés y promedio de ventas de una empresa constructora”*.

Conclusión: el objetivo principal fue establecer la relación entre los niveles de estrés laboral y el promedio de las ventas, en una empresa constructora que funciona en Guatemala. El estudio tomó como base una muestra de 16 trabajadores del área de ventas de la empresa constructora. Se utilizó el instrumento denominado test de Escalas de Apreciación del Estrés (EAE) de J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles, cuya finalidad es la apreciación de la incidencia y la intensidad con que las situaciones que generan estrés afectan a la

vida del sujeto. Su aplicación está dirigida a adolescentes y adultos. Como resultado de la investigación se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna, por lo que se llegó a la conclusión de que no existe correlación estadísticamente significativa, al nivel de significancia de 0.05, entre el estrés laboral y el promedio de ventas. Entre las recomendaciones destaca realizar estudios en otras empresas constructoras en las que se investigue esta relación a fin de comprobar que la conclusión del estudio coincide con los resultados obtenidos en las otras investigaciones.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Bases Teóricas de la Variable Dependiente

2.2.1.1. Definición de Desempeño laboral

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

El concepto de desempeño cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. Asimismo, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Menciona que el desempeño laboral “Se define como tarea a cualquier obra o trabajo. Trabajo que debe hacerse en un tiempo limitado”. Administrativamente se lo define como “acción única y completa” realizada por una persona, en un tiempo determinado. La tarea tiene una acción de inicio y otra de fin, perfectamente caracterizable” la tarea es una actividad bien definida que puede englobar un proceso o varios y se desarrolla en un tiempo determinado. Como se había mencionado, el enfoque científico es el que busca dar mayor importancia al desarrollo de la actividad. La tarea debe ser pormenorizada analizando el cómo lo hacen en la organización. Viéndose este desempeño en la estructura organizacional, infraestructura,

maquinarias y herramientas en relación con la estructura. La estructura da la forma, el estilo de agrupación. Toma en cuenta el contenido, los elementos que posee para poder entender su uso y disposición. Esta variable se fundamenta en el enfoque clásico de la administración por lo que prioriza el diseño.

En este caso, para enriquecer su contenido se desagregó en estructura organizacional, infraestructura, maquinarias y herramientas, seguridad y layout (personas, mobiliarios, máquinas y/o equipos, etc.) Y la persona teniéndose en consideración como normas, valores, actitudes y creencias, compartidos con los miembros de la organización”.

Aptitud, actitud, derechos y obligaciones, comunicación e información, ambiente, tecnología, productividad, competitividad Chiavenato (2000).

2.2.1.2. Aspectos del desempeño laboral

Dos aspectos el desarrollo como persona y la carga laboral en el primer caso considera los aspectos lo siguientes:

La mejora de las condiciones laborales, que consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, relacionados con el contexto laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral.

El enriquecimiento del trabajo, el trabajador no ejerce ningún papel en la planificación y el diseño de tareas limitándose a desarrollar una actividad mecánica y rutinaria; precisamente lo que se debe evitar.

La adecuación persona /puesto de trabajo, consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar eficientemente la labor que el puesto requiere y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

La participación y delegación, consiste en hacer participar a los trabajadores en la elaboración del diseño y planificación de su trabajo. Se basa en

el principio de que los propios trabajadores son quienes mejor conocen como realizar su trabajo y por tanto quienes pueden proponer las mejoras o modificaciones más eficaces. En el segundo caso carga laboral se tiene

El reconocimiento del trabajo efectuado, con frecuencia los empleados suelen quejarse de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no les comenta nada. Sin embargo, cuando cometen errores aparece inmediatamente para criticarles. Esto puede ser un factor des motivante incluso para el mejor de los trabajadores.

Evaluación del rendimiento laboral, consiste en evaluar los resultados de la conducta laboral y retroalimentar con la información obtenida al trabajador. Esto supone un importante estímulo motivador.

El establecimiento de objetivos, consiste en llegar a un acuerdo periódico entre subordinado y jefe, sobre los objetivos o metas que se deben alcanzar para un periodo de tiempo concreto. Así mismo existe una revisión periódica para analizar el grado de cumplimiento de objetivos Chiavenato (2000).

2.2.1.3. Normas de desempeño laboral

Son la expresión estandarizada de una descripción de competencias laborales identificadas previamente. Es importante considerar la Normas de Desempeño Laboral en su acepción de estándar, de patrón de comparación, más que de instrumento jurídico de obligatorio cumplimiento. La norma de desempeño laboral está conformada por los conocimientos, habilidades, destrezas, comprensión y actitudes, que se identificaron en la etapa de análisis funcional, para un desempeño competente en una determinada función productiva.

Para conocer, una norma técnica de competencia laboral, usualmente incluye.

- Lo que la persona debe ser capaz de hacer.
- La forma en que puede juzgarse si lo que hizo está bien hecha
- Las condiciones en que la persona debe demostrar su competencia

- Los tipos de evidencia necesarios y suficientes para asegurar que lo que hizo se realizaron de manera consistente, con base en un conocimiento efectivo.

También, en cuanto a la competencia, la Normas de desempeño laboral permite describir:

- La capacidad para obtener resultados de calidad con el desempeño eficiente y seguro de una actividad.
- La capacidad para resolver los problemas emergentes en el ejercicio de la función productiva.
- La capacidad de transferir los conocimientos, habilidades y destrezas que ya posee, a otros contextos laborales.

Define un desempeño competente contra el cual es factible comparar el desempeño observado de un trabajador y detectar las áreas de competencia en las que necesita mejorar para ser considerado competente. Es una clara referencia para juzgar la posesión o no de la competencia laboral.

2.2.1.4. Indicadores de desempeño

Los indicadores de desempeño son utilizados para monitorear el ejercicio y los factores de éxito de los procesos o actividades de una organización que alinea sus metas sobre la base de este esquema de trabajo, el cual es una herramienta de análisis que mejora los niveles de servicio y constituye un Apoyo para el entendimiento a fondo de metas, operaciones y seguimiento de procesos.

a) Trabajo en equipo: El trabajo en equipo es fundamental para el cumplimiento de los objetivos previamente planificados por cualquier organización; estos objetivos deberán ser multidisciplinarios y contar con un número reducido de personas con capacidades complementarias comprometidas con un propósito y objetivo común, lo que facilita el cumplimiento de metas y el logro de resultados generales. La implementación de trabajo en equipo fortalece la filosofía organizacional que se identifica con personas que tienen un pensamiento diferente, pero que poseen el compromiso de lograr los mismos objetivos por medio de procedimientos, técnicas y estrategias comunes, los cuales deben estar

bien organizados y contar con responsabilidades bien definidas por un líder, quien debe ser aceptado por los integrantes como guía que dota a la organización de reglas y orienta los esfuerzos. Trabajar en equipo permite sistematizar los procesos con miras a una mayor productividad, de esta manera se logra un incremento en la rentabilidad y una mejoría en los resultados del clima organizacional.

b) Innovación "Es el proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de una necesidad se desarrolla un producto, técnica o servicio útil hasta que sea comercialmente aceptado" Existen muchas formas de gestionar la innovación. "La innovación es el elemento clave que explica la competitividad. La innovación consiste en la generación de nuevas ideas, tecnologías o formas de gestión. Fomentarla es necesario para permanecer siempre a la vanguardia.

c) Satisfacción: La mayor parte de la investigación en comportamiento organizacional se ha interesado en tres actitudes: compromiso con el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional.

d) Compromiso con el trabajo: Puede definirse como el grado en que una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él, considera su desempeño importante para la autovaloración, le presta importancia a las metas y los objetivos propios y se esfuerza constantemente para cumplirlos. Un compromiso elevado con él y su institución.

2.2.1.5. Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño consiste en un proceso dinámico que permite identificar el rendimiento que logra un colaborador, se basa en la apreciación sistemática del trabajador en función de las actividades que cumple, así como las de su potencial de desarrollo, a partir del análisis de puestos; también es utilizado para juzgar o estimar el valor de una persona tomando como referencia su contribución a la organización.

Entre las ventajas que ofrece la evaluación del desempeño laboral, se tiene: mejora el desempeño, permite implementar políticas de compensación,

tomar decisiones de ubicación, identifica las necesidades de capacitación y desarrollo, promueve la planeación y desarrollo de la carrera profesional, elimina imprecisiones en la información y errores al diseñar puestos.

Cualesquiera que sea el enfoque que se elija, éste debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de recursos humanos. Está establecido que el departamento de Recursos Humanos diseña evaluaciones del desempeño para los colaboradores de todos los departamentos; esto se realiza con la finalidad de uniformizar el procedimiento, y facilitar la comparación de los resultados entre los grupos similares de colaboradores.

Sistemas y parámetros de la evaluación del desempeño

El objetivo de la evaluación del desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que cada colaborador realiza su trabajo cumpliendo con sus responsabilidades, los sistemas de evaluación deben relacionarse directamente con el puesto y al mismo tiempo deben ser prácticos y confiables; de lo contrario la evaluación no tiene validez, se entiende que la evaluación debe ser práctica para mejor y fácil comprensión.

Existen también, estándares que permiten tomar decisiones más objetivas, éstos se desprenden en forma directa del análisis de puestos, de esta manera el analista puede decidir qué elementos son esenciales y deben evaluarse en todos los casos; la información también se puede obtener a partir de observaciones directas sobre el puesto o de conversaciones con el jefe inmediato Chiavenato (2000).

2.2.1.6. Medición del desempeño

Los sistemas de calificación deben ser de fáciles de utilizar, confiables y calificar los elementos esenciales para determinar el desempeño.

Las observaciones en el desempeño pueden ser directas o indirectas; es directa, cuando el evaluador del desempeño observa personalmente, y es indirecta si el evaluador se basa en las observaciones de otros elementos.

Las mediciones objetivas del desempeño tienden a ser cuantitativas y son las que otras personas pueden verificar; en cambio las mediciones subjetivas son las calificaciones no verificables, que generalmente suelen considerarse opiniones del evaluador.

Uno de los métodos ampliamente utilizados para medir el desempeño es la Escala de Likert, Malhotra (2004), define como una escala de medición, que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo, con cada una de la serie de afirmaciones que se presentan; cada reactivo de la escala tiene 5 categorías de respuesta, que van de “muy en desacuerdo” a “muy de acuerdo”.

El análisis de cada afirmación se realiza asignando una puntuación numérica, el análisis se puede realizar reactivo (ítem) por reactivo, o sumando y totalizando todos los reactivos. El método de suma es el utilizado con mayor frecuencia, por ello la Escala de Likert se conoce también como escala de suma Werther y Davis (2000).

2.2.1.7. Desempeño de la función

El análisis de cargos como: “el proceso de obtener, analizar y registrar informaciones relacionadas con los cargos. El análisis estudia y determina los requisitos calificativos, las responsabilidades que le atañan y las condiciones exigidas por el cargo para su correcto desempeño”. Así mismo añade: “La descripción del cargo es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende” Chiavenato (1999).

2.2.1.8. Características individuales

Este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Milkovich y Boudreau, (1994).

2.2.2. Bases Teóricas de la Variable Independiente

2.2.2.1. Definición de estrés

Según Rossi (2010) “el estrés es una tensión interior que se origina cuando debemos adaptarnos a las presiones que actúan sobre nosotros”(p.6).

El concepto de Estrés se refiere a las interrelaciones que se producen entre la persona y el contexto en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal.

Al tratarse del estrés debemos considerar el estrés laboral - burnout. Teoría de investigación teórica o académica sólida, el síndrome cobró importancia formal cuando los académicos paulatinamente se hicieron cargo de la necesidad de investigación y buscar mecanismos para su apoyo y prevención Lazarus y Folkman (1986).

Para que una organización sea saludable debe ser capaz de mantener un contacto adecuado con su entorno y adaptarse a él, a su vez desarrollar y mantener su identidad como organización e infundir aquello a sus trabajadores, para potenciar y mantener la integridad interna y de establecer una misión, estrategias y expectativas de desarrollo definidas. Al existir un deterioro de la calidad de vida laboral en una organización, los niveles elevados de estrés pueden repercutir negativamente sobre las contribuciones que sus recursos humanos han de realizar para preservar ese estado saludable (Bennis, 1973, p58).

“Es una condición o situación que puede ser percibida como estresante, es la falta de control del individuo para afrontar los desafíos provenientes del medio” (Karasek, 1979, 24).

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014).

Estrés emocional crónico, caracterizado por síntomas de agotamiento psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar en el trabajo. También se le consideró como un tipo de “fatiga de compasión” dado que se le asociaba con las responsabilidades relacionadas con la asistencia a personas. Posteriormente, describen el síndrome como “la erosión del alma”, en el sentido que representa un desajuste entre lo que la persona es y quiere ser, con lo que realmente está realizando. Esta erosión afectaría los valores, la dignidad y el espíritu de la persona, situación de la que tiende a ser difícil su recuperación, en especial si no se cuenta con apoyo. En otras palabras, erosión aludiría al proceso gradual de pérdida que se da en el contexto del desajuste entre las necesidades de la persona y las demandas de la organización. (Maslach & Jackson, 1997).

La investigación de tipo más empírica sobre el BO también fue iniciada por Maslach y su colega Jackson a partir de 1980, cuando estudiaban la activación de la emoción producto de relaciones interpersonales, y cómo las personas se adaptaban a ello. Para esto, realizaron entrevistas con profesionales que podían tener más probabilidad de sufrir esta activación, por lo que se seleccionaron a aquellos que trabajaran en cargos dedicados al servicio y asistencia a personas con problemas. Como conclusión se señaló que el estrés asociado a esta activación efectivamente podía tener efectos dañinos y muy debilitantes para los individuos y la organización en la cual estaban trabajando (Maslach y otros, 2001). El BO se aplicó en profesiones de servicio, inicialmente se limitó el estudio del síndrome a profesiones relacionadas con el servicio y asistencia a los problemas de los clientes, y por ello la mayor parte de las investigaciones entendían al BO como una enfermedad asociada exclusivamente a este tipo de actividad.

2.2.2.2. Factores del Estrés

Como factores del estrés están considerados el “Agotamiento Emocional”, conductas de “Despersonalización o Cinismo” hacia las personas que el profesional atiende y una sensación de falta de “Realización Personal”.

- a) Agotamiento Emocional: el agotamiento emocional es descrito como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede manifestarse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo. Las personas se sentirían desgastadas e incapaces.

Una característica de la dimensión de Agotamiento Emocional es que, deja a las personas sin recursos ni energías y con la sensación de que no puede ofrecer nada más, manifestando también síntomas físicos y emocionales. Las manifestaciones que se presentan son de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan con el descanso.

- b) Despersonalización o Cinismo: este factor considera el desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los compañeros de trabajo. Como consecuencia de ello se deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. Se trata de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante mediante un trato despersonalizado a las personas basado en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante. También se considera el intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al que recibe el servicio, ignorando las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas, se llega a la “Deshumanización del Individuo”, éste se torna cínico en cuanto a sus sentimientos hacia los clientes, compañeros de trabajo y la organización. Además, se comienza a tratar a las personas como objetos, actuando en forma distante e impersonal. Estos signos se derivan como consecuencia de que la persona minimiza su involucramiento y compromiso con un trabajo que percibe como muy demandante, sacrificando sus ideales para protegerse de la fatiga y la desilusión. Así mismo, desarrollan actitudes rígidas y burocráticas, es decir, trabajan cumpliendo las reglas y normas, aunque no

aporten a la solución del problema, de modo que evitan involucrarse personalmente con las dificultades de las personas con las que trabaja.

- c) Falta de Realización Personal: origina en el trabajador una sensación de que no está obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente. Esto alude a las dificultades en el desempeño. En esta dimensión se considera la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo.; es decir, los trabajadores sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían inicialmente. Así mismo, se tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona se siente que no es efectiva, aumenta su sentimiento de inadecuación y cada nuevo proyecto es sentido como abrumador. Esta dimensión también se conoce con el nombre de logro reducido o ineffectividad y se hace énfasis en la evaluación personal que hace el trabajador de cómo se desempeña en el servicio o ayuda que presta a las personas. Este involucra los de sentimientos de insuficiencia y de baja autoestima Maslach (2003).

2.2.2.3. Fisiología del estrés

El hipotálamo es el órgano de integración más importante para la regulación del movimiento interno del cuerpo, regula todos los procesos vegetativos y endocrinos del organismo.

El sistema límbico del cual se piensa que se adapta a las necesidades del hipotálamo, de modo que el comportamiento vigilia - sueño es influenciado, que puede encontrarse también estrechamente relacionado con procesos de aprendizaje, que representa un gran papel en procesos que se encuentran relacionados con los conceptos emoción, motivación, instinto, etc. De este modo probablemente regula también el sistema límbico las expresiones de emoción (cólera, rabia, disgusto, alegría, felicidad, etc.).

En la médula suprarrenal se produce la transformación de los impulsos nerviosos eléctricos en señales hormonales (adrenalina [A] y noradrenalina [NA]). Mientras se encuentra en condiciones de reposo sólo se liberan por la médula suprarrenal pequeñas cantidades de A y NA, cuando se tiene situaciones de

alarma aumenta notablemente su eliminación complementando las reacciones orgánicas producidas por el simpático.

Son estimulantes de la liberación de catecolaminas de la médula suprarrenal, el trabajo físico, frío, calor, hipoglucemia, dolor, carencia de oxígeno, caída de la presión sanguínea, miedo y cólera. El hipotálamo es el órgano regulador superior para este caso.

La principal misión de las catecolaminas liberadas en caso de alarma es movilizar la energía química almacenada (lipólisis, glucogenólisis) y de esta forma poner a disposición de la musculatura con actividad aumentada suficiente combustible.

Respuesta del sistema inmunitario al estrés: Durante los episodios de estrés, el cerebro, el sistema endocrino y el inmunitario forman un circuito y se comunican a través de señales bioquímicas en la forma de neurointermediarios, neuropéptidos, hormonas, factores de crecimiento del tejido linfoide, citoquinas, eicosanoides, etc.

El estrés psicológico deprime la inmunidad, algunos factores son los siguientes: el insomnio, la melancolía, la desesperanza, el espíritu de derrota, el alcohol, las drogas, la somatostatina y la cortisona. Sin embargo, la inmunidad aumenta con el amor, el apoyo social, la firmeza de la personalidad, el espíritu de lucha, el ejercicio físico, el sueño, las emociones positivas, la hormona de crecimiento, la prolactina y la insulina.

En los casos de estrés agudo se observa un aumento breve de la inmunidad que se expresa por una elevación transitoria de la inmunoglobulina M (IgM), del componente C3 del complemento y de la actividad de los monocitos. A partir de investigaciones de laboratorio se pudo identificar que las personas con estrés por tareas matemáticas mostraron un monto del total de células blancas (leucocitosis) con elevaciones del número de células asesinas naturales (NK) y células supresoras - T, y por el contrario disminuían las células B y las células Helper-T. El estrés prolongado suprime la inmunidad mediante la depresión de la actividad de los linfocitos y la disminución de la actividad citotóxica de las células asesinas naturales (NK).

Las catecolaminas tiene un papel muy importante en las reacciones del estrés, debido a ello, recientemente se están realizando estudios relacionados con los efectos antiestrés de las drogas que antagonizan estas hormonas, las que se denominan bloqueadores adrenérgicos (Ganong, 1992; Greenspan, 1993; Orlandini, 1999, Silbernagl, 1985).

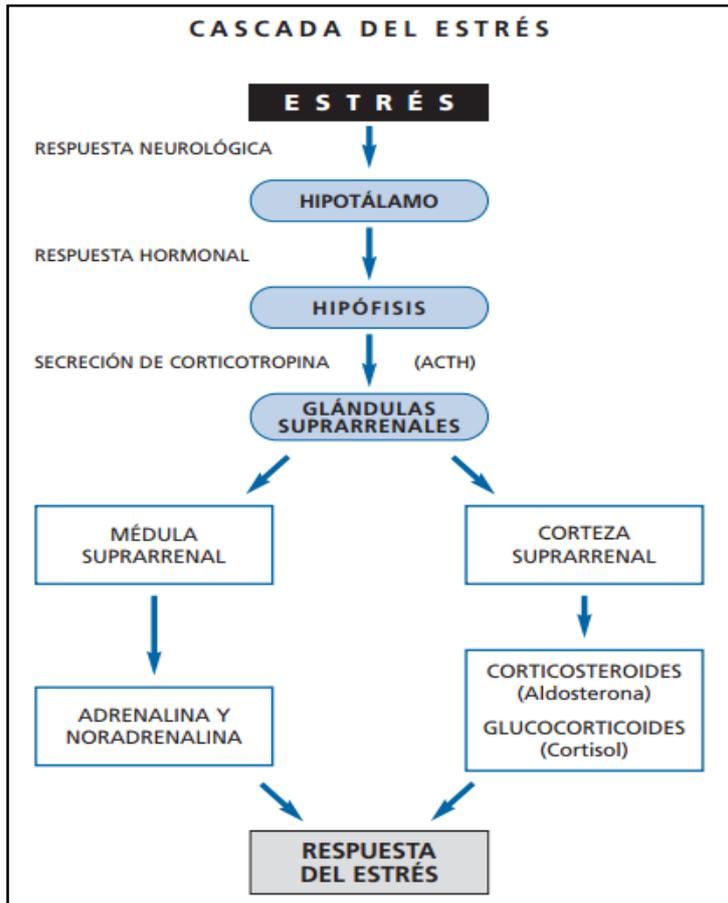


Figura 1 Cascada del estrés

Fuente. MAZ. Departamento de prevención.

2.2.2.4. Consecuencias del estrés

Durante la investigación se encontró que varios autores entre los que destacan (Ivancevich & Matteson, 1989); mencionan como trastornos relacionados al estrés a los siguientes:

- 1) Trastornos cardiovasculares: Arritmias cardiacas, hipotensión arterial, síncope, hipertensión arterial, infarto agudo al miocardio, angina de pecho, arteriosclerosis.

- 2) Trastornos respiratorios: Disnea, hiperventilación, tos, asma.
- 3) Trastornos digestivos: Dificultad para deglutir, vómito, regurgitación, úlcera gástrica, cólicos, diarrea, estreñimiento, gastritis y colitis.
- 4) Trastornos de la micción: retención urinaria, enuresis.
- 5) Trastornos del sistema reproductor femenino: Dismenorrea, amenorrea, pseudociosis, factor de riesgo para parto prematuro.
- 6) Trastornos del sistema sanguíneo: Neutrofilia, policitemia, aumento de la agregación plaquetaria y del fibrinógeno.
- 7) Trastornos de la piel: Prurito, sudoración, rubor, palidez, alopecia.
- 8) Trastornos de la musculatura estriada.: Cefalea, bruxismo, lumbalgia, mialgias, hipotonía.
- 9) Trastornos del sistema nervioso: mareos, trastornos del sueño, dificultad de concentración, ansiedad, neurosis.
- 10) Trastornos del sistema inmunitario: Inmunosupresión.
- 11) Trastornos del sistema endocrino: Aumento en ACTH, prolactina, hormona tiroidea; disminución de hormona antidiurética, y testosterona; aumento de la glucemia y lípidos plasmáticos.

2.3. Definición de términos básicos

Satisfacción laboral

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, 2009).

Recompensas justas

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la

organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho (Hackman, Lawler, & Porter, 1983).

Satisfacción con el salario

Según Caballero (2002), los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. El sentimiento de satisfacción o bienestar de trabajador puede estar referido a algunas de las facetas del trabajo, es decir se puede considerar como una satisfacción laboral por facetas; es decir, una persona puede estar satisfecha con relación al sueldo que recibe, también a sus relaciones con los compañeros, al cargo y nivel de responsabilidad que ostenta

Compensaciones

La buena administración de compensaciones es vital para el departamento de recursos humanos ya que garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Sin la compensación adecuada, es probable que los empleados abandonen la organización y que sea necesario reclutar personal de manera inmediata. Se debe encontrar el punto de equilibrio entre la satisfacción con la compensación obtenida y la capacidad competitiva de la empresa, ambos aspectos constituyen en gran medida el objetivo del departamento de recursos humanos, en cuanto a la retribución de la labor de los trabajadores. Las compensaciones tienen sobre el trabajador un efecto económico, sociológico y psicológico, por esta razón una mala gestión del proceso de asignación de compensaciones podría afectar negativamente a los trabajadores y en última instancia, a los resultados de la empresa Cifuentes (2004).

Motivación

La palabra motivación deriva del latín *motivus* o *motus*, que significa 'causa del movimiento'. La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo». Otros autores definen la motivación como «la raíz dinámica del comportamiento»; es decir, «los factores o determinantes internos que incitan a una acción». La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta

Productividad

La productividad la definen como la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados Koontz, Weihrich y Cannice (2012).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis General

Existe una relación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo 2 017.

3.1.2. Hipótesis Específicas

Existe una relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo – 2 017

Existe una relación inversa y significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo – 2 017

Existe una relación inversa y significativa entre el logro reducido (baja realización personal) y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo – 2 017

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Estrés

El concepto de Estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal.

Al tratarse del estrés debemos considerar el estrés laboral - Burnout. Teoría de investigación teórica o académica sólida, el síndrome cobró importancia formal

cuando los académicos paulatinamente se hicieron cargo de la necesidad de investigación y buscar mecanismos para su apoyo y prevención Lazarus y Folkman (1986).

Desempeño laboral

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

3.2.2. Definición operacional

Tabla 2

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / E. LIKERT
Independiente: Estrés	I.1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL	I.1.1 EMOCIONES	1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
		I.1.2 SENSACIÓN DE VACÍO	2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío
		I.1.3 FATIGA	3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado
		I.1.4 ASERTIVIDAD	4 Siento que no puedo entender fácilmente a las personas
			5 Siento que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales
		I.1.5 CANSANCIO	6 Siento que trabajar todo el día en la oficina me cansa
		I.1.6 EFICACIA	7 Siento que trato con poca eficacia los problemas de mi centro laboral
		I.1.7 DESGASTE FÍSICO	8 Siento que mi trabajo me está desgastando
	I.1.8 INFLUENCIA EN LAS PERSONAS	9 Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
	I.2 DESPERSONALIZACIÓN O CINISMO	I.2.1 SENSIBILIDAD	10 Siento que me he hecho más duro con las personas
			11 Me he vuelto poco sensible con las personas
		I.2.2 ENERGÍA	12 Me siento con poca energía en mi trabajo
		I.2.3 FRUSTRACIÓN	13 Me siento frustrado en mi trabajo
	I.3 FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	I.3.1 INSENSIBILIDAD	14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
			15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo
			16 Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa
		I.3.2 REALIZACIÓN	17 Siento que es difícil crear un clima agradable con los compañeros de trabajo
			18 No me siento estimado después de haber trabajado con mis compañeros de trabajo
		I.3.3 ANGUSTIA	19 Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
			20 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
		I.3.4 RESPONSABILIDAD	21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada
			22 Me parece que mis colegas me culpan de alguno de sus problemas

Definición operacional de la variable independiente

Fuente: Propia

Tabla 3

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / E. LIKERT
Dependiente: DESEMPEÑO LABORAL	D.1 DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN	D.1.1 PRODUCTO	1. Hay excesos volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente
		D.1.2 CUALIDAD	2. Tiene exactitud, en el trabajo ejecutado
			3. Tiene esmero en el trabajo ejecutado
			4. Tiene orden en el trabajo ejecutado
		D.1.3 CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	5. Tiene grado de conocimiento del trabajo
		D.1.4 COOPERACIÓN	6. Tiene grado de habilidades para el desarrollo del trabajo
			7. Tiene actitud ante la empresa
	D.2 CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	D.2.1 COMPRENSIÓN DE LAS SITUACIONES	8. Tiene actitud ante el jefe
			9. Tiene actitud ante sus colegas
		D.2.2 CREATIVIDAD	10. Puede percibir la esencia de un problema
			11. Es capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas
			12. Tiene empeño para crear ideas y proyectos
		D.2.3 CAPACIDAD DE REALIZACIÓN	13. Tiene capacidad para crear ideas y proyectos
			14. Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos

Definición operacional de la variable dependiente

Fuente: Propia

3.3. Tipo y nivel de Investigación

3.3.1. Tipo de investigación

El tipo de Investigación que se utilizó fue **aplicada** consiste en utilizar el aporte de la investigación básica para producir cambios, modificaciones en el fenómeno de estudio. Es aquella que está orientada a resolver objetivamente los problemas de los procesos de producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios, de cualquier actividad humana (Ñaupás, 2013).

3.3.2. Nivel de investigación

La investigación **correlacional** asocia dos o más variables con la finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre ellas dentro de un contexto de estudio en particular (Hernández, 2010).

El enfoque cuantitativo en la investigación científica utiliza la recolección de datos, se basa en la medición numérica de los mismos para establecer patrones de comportamiento y probar hipótesis utilizando el análisis estadístico (Hernández, 2010).

En nuestra investigación se utilizó el método de investigación cuantitativo, porque tanto la variable estrés y la variable desempeño laboral fueron medidos en una escala de medición por intervalos y se realizó el análisis de la información y la prueba de hipótesis utilizando procedimientos estadísticos.

3.4. Diseño de la investigación

La investigación **no experimental** es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, solamente se observa los fenómenos objetos de estudio tal como se presentan en su contexto natural y a partir de ello analizarlos (Hernández, 2010).

El diseño de la investigación utilizado fue no experimental de corte transversal correlacional; ya que no se manipularon las dimensiones de las variables independiente estrés ni tampoco la variable dependiente desempeño laboral, solo fueron medidos tal como se encontraron en la realidad y se describió la relación entre las dos variables en un momento determinado.

3.5. Población y Muestra del estudio

3.5.1. Población

La población de la investigación estuvo compuesta por todos los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” los cuales son 99, tanto nombrados como contratados profesionales y técnicos que pertenecen a los regímenes laborales DL 276 y DL1057 que se encuentran laborando actualmente.

3.5.2. Muestra

La muestra estuvo compuesta por 78 trabajadores administrativos, distribuidos según estratos por regímenes laborales de los cuales 50 pertenecen al DL 276 y 28 al DL1057.

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

$$9n = \frac{99 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(99 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 78$$

Tabla 4

Conformación de la muestra

Condición	Población		Muestra	
	N	%	N	%
DL 276	64	64.6	50	64.6
DL 1057	35	35.4	28	35.4
Total	99	100.0	78	100.0

Fuente. Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La encuesta: sería el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Buendía y otros, 1998, p.120).

Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta en el caso de las dos variables Estrés y Desempeño Laboral.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Según Hernández (2010) “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217).

En nuestra investigación se utilizó un cuestionario con 22 ítems para recolectar información de la variable Estrés y un cuestionario con 15 ítems para recolectar información de la variable desempeño laboral.

3.6.2.1. Confiabilidad del instrumento

Para mayor confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto

PRUEBA PILOTO PARA EL CUESTIONARIO QUE MIDE EL ESTRÉS

Validez del constructo

En este caso, para el análisis de la validez del constructo del cuestionario, se llevó a cabo una prueba piloto. De acuerdo a Alarcón (1991) se señala que el piloto se realiza con dos propósitos: determinar si las preguntas recogen la información necesaria y en qué medida el cuestionario va a contribuir a ofrecer una buena relación con el encuestado, en este caso con los trabajadores administrativos que vienen laborando en las diferentes oficinas del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”.

El estudio piloto se realizó en una muestra de 10 trabajadores (6 pertenecientes al régimen laboral DL 276 y 4 pertenecientes al régimen laboral).

Tabla 5

Características de la muestra piloto cuestionario estrés

Régimen Laboral	Nro. Trabajadores	Total
DL 276	6	6
DL 1057	4	4
Total	10	10

Fuente: Elaboración propia

La prueba piloto consistió en la aplicación experimental en campo, de la ficha de observación que previamente pasó por el juicio de expertos. La prueba piloto es una suerte de ensayo general y se llevó a cabo de manera tan precisa como la aplicación definitiva, sólo que a un grupo más pequeño de informantes, en este caso a 10 trabajadores administrativos.

FÓRMULA USADA	INDICADOR DE VALIDEZ DE CONSTRUCTO
$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$	Coeficiente de correlación corregido Ítem Total; empleando el coeficiente de correlación producto momento Pearson.
$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$	Depuración de Ítems para incrementar la consistencia interna, empleando el coeficiente de Consistencia interna Alpha de Cronbach.

**Análisis de confiabilidad del instrumento del estrés
Estadísticos total-elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	16,2000	50,400	,139	,793
ITEM02	15,1000	46,767	,411	,778
ITEM03	15,5000	46,056	,458	,775
ITEM04	15,3000	43,344	,642	,760
ITEM05	16,5000	50,944	,271	,787
ITEM06	16,0000	48,222	,285	,786
ITEM07	14,9000	48,100	,396	,780
ITEM08	16,4000	50,044	,343	,784
ITEM09	15,4000	44,267	,585	,765
ITEM10	16,0000	49,556	,131	,798
ITEM11	15,6000	50,267	,083	,800
ITEM12	15,0000	46,667	,424	,777
ITEM13	16,2000	46,400	,565	,770
ITEM14	15,4000	46,044	,431	,776
ITEM15	16,1000	45,878	,492	,772
ITEM17	16,3000	47,567	,456	,777
ITEM18	15,6000	42,711	,703	,756
ITEM19	15,5000	48,722	,184	,795
ITEM20	16,4000	53,600	-,245	,802
ITEM21	16,2000	48,178	,371	,781
ITEM22	16,4000	52,267	-,029	,796

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	22

Del análisis del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach para el instrumento podemos notar que el valor fue de 0,790, Lo cual evidenció la validez de constructo del instrumento de estudio, considerado como BUENA.

PRUEBA PILOTO PARA EL CUESTIONARIO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Validez del constructo

En este caso, para el análisis de la validez del constructo del cuestionario, se llevó a cabo una prueba piloto. De acuerdo a Alarcón (1991) se señala que el piloto se realiza con dos propósitos: determinar si las preguntas recogen la información necesaria y en qué medida el cuestionario va a contribuir a ofrecer una buena relación con el encuestado, en este caso con los trabajadores administrativos que vienen laborando en las diferentes oficinas del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”.

El estudio piloto se realizó en una muestra de 10 trabajadores (6 pertenecientes al régimen laboral DL 276 y 4 pertenecientes al régimen laboral).

Tabla 6

Características de la muestra piloto cuestionario desempeño laboral

Régimen Laboral	Nro. Trabajadores	Total
DL 276	6	6
DL 1057	4	4
Total	10	10

Fuente: Elaboración propia

La prueba piloto consistió en la aplicación experimental en campo, de la ficha de observación que previamente pasó por el juicio de expertos. La prueba piloto es una suerte de ensayo general y se llevó a cabo de manera tan precisa como la aplicación definitiva, sólo que, a un grupo más pequeño de informantes, en este caso a 10 trabajadores administrativos.

FÓRMULA USADA	INDICADOR DE VALIDEZ DE CONSTRUCTO
$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$	Coeficiente de correlación corregido Ítem Total; empleando el coeficiente de correlación producto momento Pearson.
$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$	Depuración de Ítems para incrementar la consistencia interna, empleando el coeficiente de Consistencia interna Alpha de Cronbach.

**Análisis de confiabilidad del instrumento de desempeño laboral
Estadísticos total-elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	26,6000	6,044	,289	,827
ITEM02	25,6000	6,489	,910	,734
ITEM03	25,6000	6,489	,910	,734
ITEM04	25,6000	8,267	-,171	,808
ITEM05	25,6000	6,489	,910	,734
ITEM06	25,6000	6,489	,910	,734
ITEM07	25,6000	8,044	-,050	,800
ITEM08	25,6000	8,044	-,050	,800
ITEM09	25,6000	8,267	-,171	,808
ITEM10	25,6000	6,489	,910	,734
ITEM11	25,6000	8,267	-,171	,808
ITEM12	25,6000	6,489	,910	,734
ITEM13	25,6000	6,489	,910	,734
ITEM14	25,6000	6,489	,910	,734
ITEM15	25,6000	8,044	-,050	,800

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	15

Del análisis del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach para el instrumento podemos notar que el valor fue de 0,783, Lo cual evidenció la validez de constructo del instrumento de estudio, considerado como BUENA.

3.6.2.2. Validez del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo egresada de Administración, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración.

El título o nombre del proyecto de investigación es: El estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital regional docente materno infantil "El Carmen" de Huancayo Perú. 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Caratula de la Tesis
- Definición Conceptual de las Variables y Dimensiones
- Anexo 1: Matriz de Consistencia
- Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las Variables
- Anexo 3: Instrumentos
- Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
BACH. MARÍA INÉS MARTICORENA DE CORZO
D.N.I.:.....

3.7. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva mediante gráficos y tablas, luego se probó la hipótesis utilizando la prueba de independencia y calculando el coeficiente Rho de Spearman.

3.8. Aspectos éticos

Todos los trabajadores administrativos del hospital “el Carmen” que participaron estuvieron de acuerdo en realizar la encuesta, asimismo se guardará estrecha confidencialidad y servirán única y absolutamente para el uso de la presente investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de la variable independiente

Tabla 7

Análisis de la Variable Independiente: El Estrés

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	6	7,7
Media	39	50,0
Alta	33	42,3
Total	78	100,0

Fuente: Propia

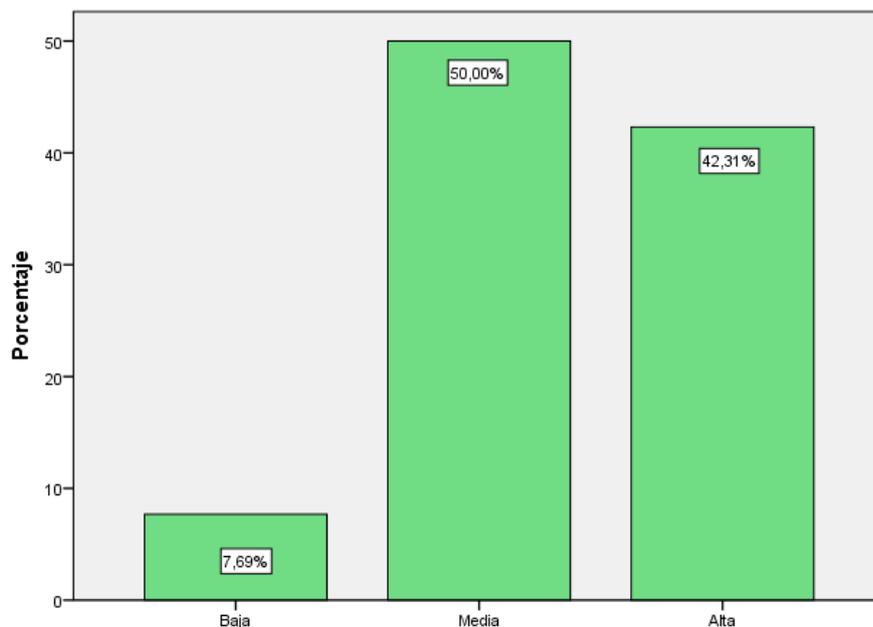


Figura 2 Análisis de la Variable Independiente: El Estrés

Fuente: Propia

Interpretación

De acuerdo con los resultados observados en la Tabla 5 y la Figura 2, se puede observar que el 50.0% de los encuestados considera que su nivel de Estrés es medio y el 42.3% considera que es alto, solamente el 7.7% considera que es bajo.

Tabla 8

Análisis de la dimensión Agotamiento Emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	6	7,7
Media	40	51,3
Alta	32	41,0
Total	78	100,0

Fuente: Propia

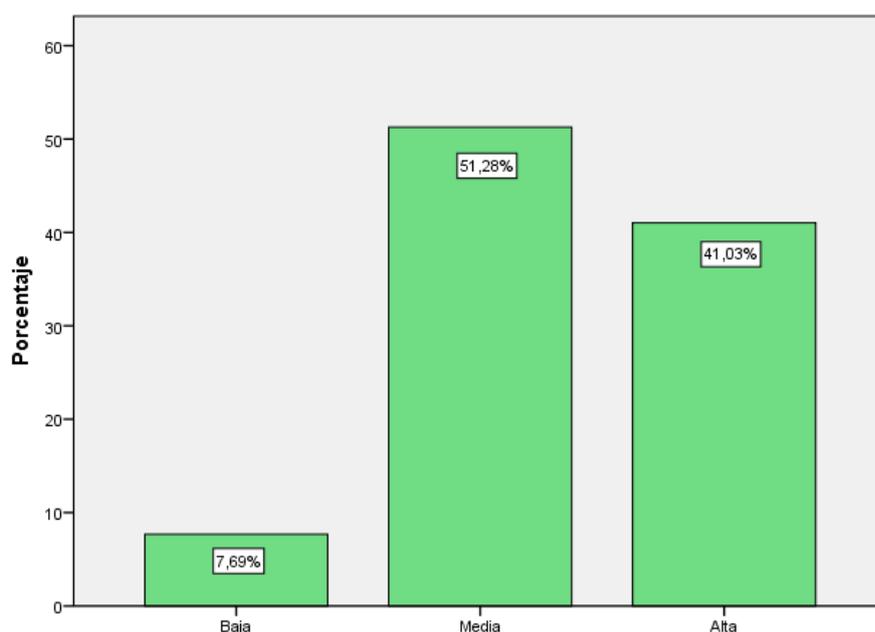


Figura 3 Análisis de la dimensión Agotamiento Emocional

Fuente: Propia

Interpretación

De acuerdo con la Tabla 6 y la Figura 3, se tiene que el 51.3% de los encuestados consideran que el agotamiento emocional es medio, el 41.0% considera que es alto y un 7.7% considera que el agotamiento emocional es bajo.

Tabla 9

Análisis de la dimensión Despersonalización o Cinismo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	17	21,8
Media	31	39,7
Alta	30	38,5
Total	78	100,0

Fuente: Propia

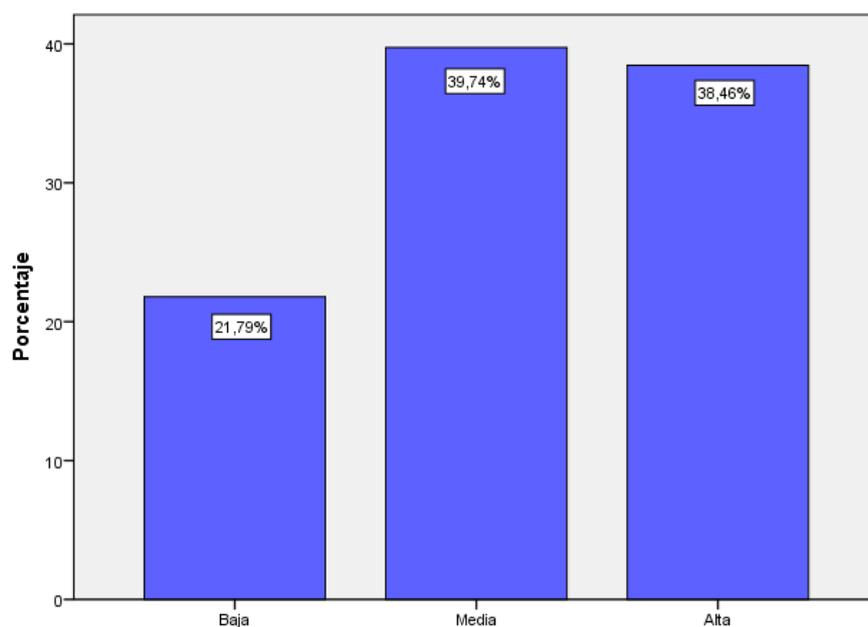


Figura 4 Análisis de dimensión Despersonalización o Cinismo

Fuente: Propia

Interpretación

En la Tabla 7 y la Figura 4, se observa que el 39.7% de los encuestados consideran que la despersonalización o cinismo es medio, el 38.5% considera que es alto y un 21.79% considera que es bajo.

Tabla 10

Análisis de la dimensión Falta de Realización Personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	19	24,4
Media	30	38,5
Alta	29	37,2
Total	78	100,0

Fuente: Propia

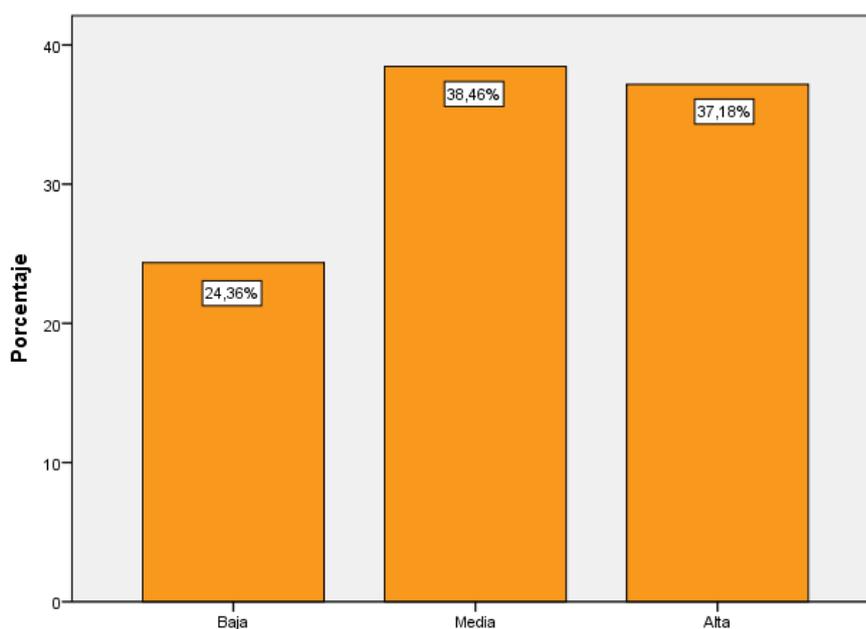


Figura 5 Análisis de dimensión Falta de Realización Personal

Fuente: Propia

Interpretación

En la Tabla 8 y la Figura 5, se observa que el 38.5% de los encuestados consideran que la falta de realización personal es medio, el 37.2% considera que es alto y un 24.4% considera que es bajo.

4.2. Descripción de la variable dependiente

Tabla 11

Análisis de la variable Desempeño Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	29	37,2
Media	26	33,3
Alta	23	29,5
Total	78	100,0

Fuente: Propia

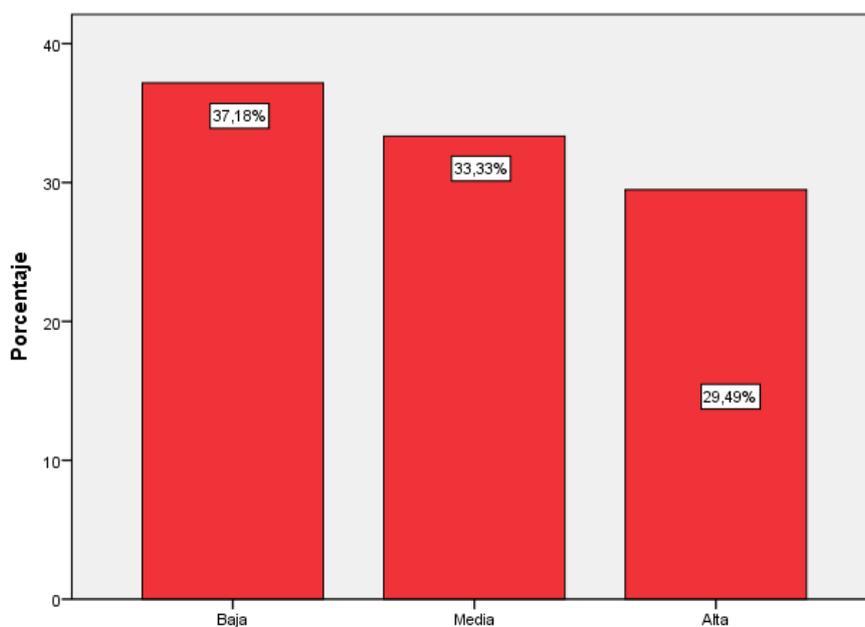


Figura 6 Análisis de la variable Desempeño Laboral

Fuente: Propia

Interpretación

En la Tabla 9 y la Figura 6 se observa que el 37.2% de los encuestados consideran que el desempeño laboral es bajo, mientras que el 33.3% considera que es medio y el 29.49% considera que es alto.

Tabla 12

Análisis de la dimensión Desempeño de la Función

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	28	35,9
Media	31	39,7
Alta	19	24,4
Total	78	100,0

Fuente: Propia

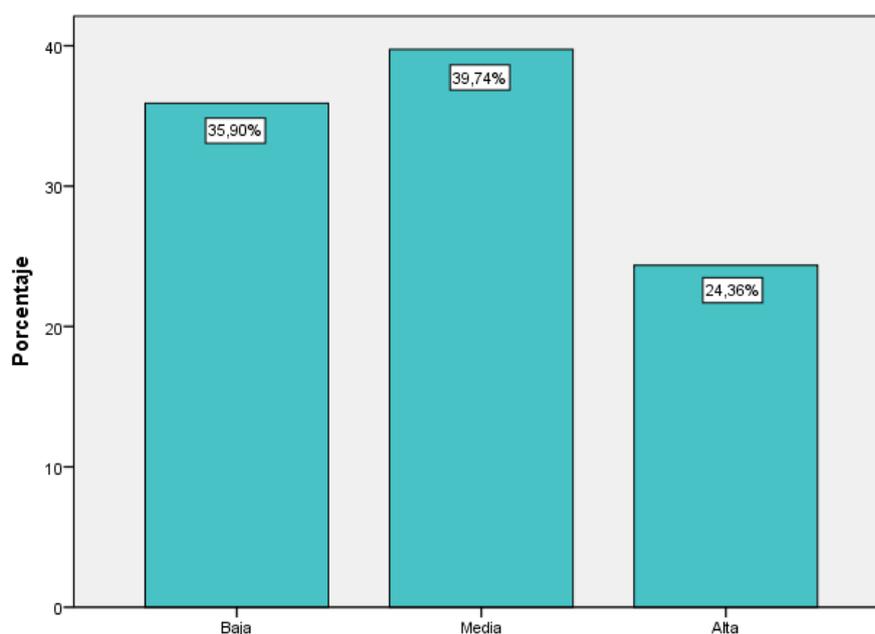


Figura 7 Análisis de la dimensión Desempeño de la Función

Fuente: Propia

Interpretación

En la Tabla 10 y la Figura 7 se observa que el 39.7% de los encuestados consideran que el desempeño de la función es medio, mientras que el 35.9% considera que es bajo y el 24.4% considera que es alto.

Tabla 13

Análisis de la dimensión Características Individuales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	27	34,6
Media	28	35,9
Alta	23	29,5
Total	78	100,0

Fuente: Propia

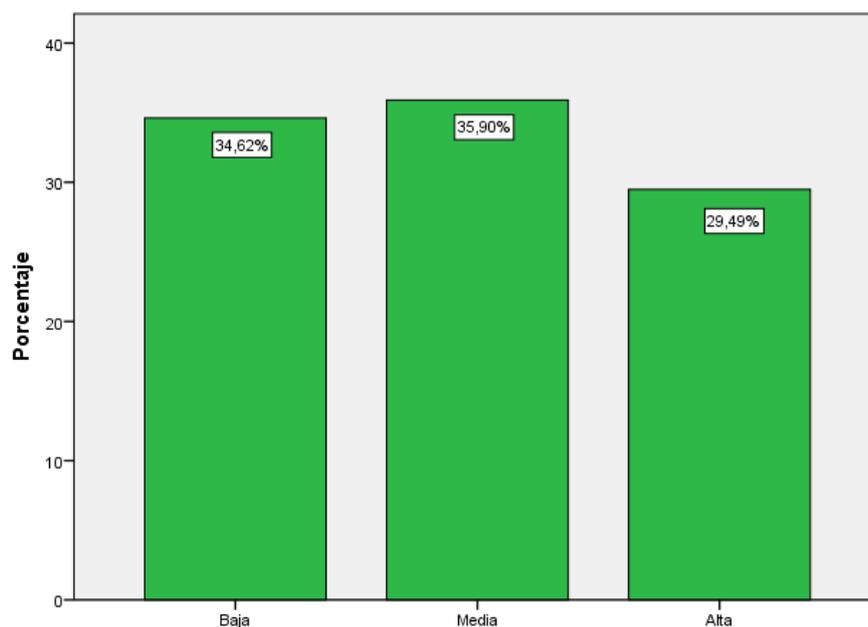


Figura 8 Análisis de la dimensión Características Individuales

Fuente: Propia

Interpretación

De acuerdo con los resultados de la Tabla 11 y la Figura 8 se observa que el 35.9% de los encuestados consideran que el nivel de las características individuales es medio, mientras que el 34.6% considera que es bajo y el 29.5% considera que es alto.

4.3. Contrastación de Hipótesis

Para la contrastación se ha utilizado el Análisis de correlación de Rho de Spearman de entre el estrés y nivel de desempeño laboral

Hipótesis General

Existe relación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo - 2017

Hipótesis de trabajo:

H₀: No Existe relación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo - 2017

H_a: Existe relación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo - 2017

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_0 si $\text{sig} > \alpha$

Correlación Rho Spearman

El análisis de correlación determina la relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral con $r = -0,654$ y se encuentra por los niveles aceptables del estudio, por lo que la relación que presenta las variables es muy buena, y presenta sustento estadístico.

Tabla 14

Correlaciones Rho de Spearman para el estrés y el desempeño laboral

		Desempeño laboral	Estrés
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-0,654
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	78	78

Fuente: Propia

Interpretación

Las variables en estudio se relacionan indirectamente de modo que el sig. = 0.000 < α = 0.05; estos resultados contrastan las hipótesis y determinan que las variables presentan relación inversa, de manera que se rechaza la hipótesis nula H_0 No Existe relación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo – 2017, y se acepta la hipótesis alterna H_a . Existe relación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo – 2017.

Hipótesis específica 1:

Existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo - 2017

Hipótesis de trabajo:

H_0 : No Existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo - 2017

H_a : Existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo - 2017

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_0 si $\text{sig} > \alpha$

Correlación Rho Spearman

El análisis de correlación determina la relación inversa entre el nivel agotamiento emocional y el desempeño laboral con $r = -0,497$ y se encuentra por los niveles aceptables del estudio, por lo que la relación que presenta las variables es buena, y presenta sustento estadístico.

Tabla 15

Correlaciones Rho de Spearman para el nivel agotamiento emocional y el desempeño laboral

		Desempeño laboral	Agotamiento emocional
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-0,497
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	78	78

Fuente: Propia

Interpretación

Las variables en estudio se relacionan indirectamente de modo que el $\text{sig.} = 0.000 < \alpha = 0.05$; este resultado contrasta la hipótesis y determina que las variables presentan relación inversa, de manera que se rechaza la hipótesis nula H_0 No Existe relación inversa y significativa entre el nivel de agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo – 2017, y se acepta la hipótesis alterna H_a . Existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo – 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo – 2017

Hipótesis de trabajo:

H₀₂: No Existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo - 2017

H_{a2}: Existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo - 2017

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_0 si $\text{sig} > \alpha$

Correlación Rho Spearman

El análisis de correlación determina la relación inversa entre el nivel de despersonalización y el desempeño laboral con $r = -0,639$ y se encuentra por los niveles aceptables del estudio, por lo que la relación que presenta las variables es muy buena, y presenta sustento estadístico.

Tabla 16

Correlaciones Rho de Spearman para el nivel de despersonalización y el desempeño laboral

		Desempeño laboral	Despersonalización
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-0,639
	Sig. (bilateral)	.	0,000

Fuente: Propia

Interpretación

Las variables en estudio se relacionan indirectamente de modo que el sig. = $0.000 < \alpha = 0.05$; este resultado contrasta las hipótesis y determinan que las variables presentan relación inversa, de manera que se rechaza la hipótesis nula H_0 No Existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo – 2017, y se acepta H_a . Existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo – 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación inversa y significativa entre la falta de realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo – 2017.

Hipótesis de trabajo:

H₀: No Existe relación inversa y significativa entre la falta de realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo – 2017.

H_a: Existe relación inversa y significativa entre la falta de realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo – 2017.

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar H_0 si sig < α

Aceptar H_0 si sig > α

Correlación Rho Spearman

El análisis de correlación determina la relación inversa entre la falta de realización personal y el desempeño laboral con $r = -0,633$ y se encuentra por los niveles aceptables del estudio, por lo que la relación que presenta las variables es muy buena, y presenta sustento estadístico.

Tabla 17

Correlaciones Rho de Spearman para la falta de realización personal y el desempeño laboral

		Desempeño laboral	falta de realización personal
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-0,633
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	78	78

Fuente: Propia

Interpretación

Las variables en estudio se relacionan indirectamente de modo que el $\text{sig.} = 0.000 < \alpha = 0.05$; estos resultados contrasta las hipótesis y determinan que las variables presentan relación inversa, de manera que se rechaza la hipótesis nula H_0 No Existe relación inversa y significativa entre la falta de realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo – 2017, y se acepta la hipótesis alterna H_a Existe relación inversa y significativa entre la falta de realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital regional docente materno infantil “El Carmen” Huancayo – 2017.

V. DISCUSIÓN

Los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”, presentan diferentes niveles de estrés los cuales se ven reflejados en su desempeño laboral, estos hallazgos constituyen sin lugar a duda un aporte fundamental para promover actividades y/o terapias que permitan aliviar el estrés y por consiguiente mejorar el desempeño laboral. Los resultados que se obtuvieron concuerdan con otras investigaciones relacionadas con la nuestra, así tenemos:

En la Tabla 5, se observa que la mayoría de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” presentan niveles de estrés medio, estos hallazgos son corroborados con los de Vaquero (2015) con su trabajo de investigación titulado “*Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario*” concluye que los niveles de estrés y satisfacción laboral de los profesionales son medios.

Asimismo, con los resultados de Velásquez (2014) en su investigación “*Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014*”, llega a la conclusión de que el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa en su mayoría es medio por se sienten cansados al final de la jornada de trabajo; de igual manera Taipe (2014) en su investigación “*Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013*”, llega a la conclusión de que el nivel de estrés de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP, la mayoría tiene un nivel de estrés de medio a alto.

En la Tabla 9, se muestran los resultados del desempeño laboral observándose que la mayoría de los trabajadores administrativos del Hospital

Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” presentan un desempeño laboral bajo y medio, nuestros hallazgos se corroboran con los obtenidos por Diaz, Gaviria (2013) las autoras en su investigación *“Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto Abril- Julio 2013”*, llegan a la conclusión de que el 76.7% de la población estudiada presentó un nivel de desempeño profesional medio; asimismo, con los resultados de Taipe (2014) en su investigación *“Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013”*, llega a la conclusión de la mayoría del personal presentaron satisfacción laboral media.

De acuerdo con la Tabla 12, en relación con la hipótesis general, se obtuvo el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman de -0.654, a un nivel de significancia de 0.05, se demostró que las variables en estudio se relacionan inversamente ($\text{sig.} = 0.000 < \alpha = 0.05$); estos resultados nos permiten contrastar las hipótesis y determinan que las variables presentan relación inversa, es decir, existe relación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo – 2017, los que nos indica que mayores niveles de estrés están relacionados con un menor desempeño laboral. Nuestros hallazgos son corroborados por el estudio de Rojas, Zapata & Grisales (2009) en su investigación *“Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior”*, donde llega a la conclusión con relación al estudio de burnout, el resultado estableció que existe un 19.1% (18) de casos probables de burnout y un 49.4% (39) adicional que presenta un posible riesgo de sufrir burnout, por lo que probablemente la presencia del síndrome de burnout explique el hecho de que un docente obtenga un puntaje de 123 o menos en la satisfacción laboral. Asimismo, la investigación de Diaz, Gaviria (2013) titulado *“Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto Abril- Julio 2013”*; el estudio nos demuestra que el profesional que labora en estas áreas identifica ciertas situaciones o factores causantes del estrés, haciéndolos vulnerables a presentar frecuente estrés laboral y en consecuencia disminuyendo el nivel de desempeño profesional.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

Existe una relación inversa y significativa entre la dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo, esto se concluye al analizar el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman (-0.497) que indica una relación inversa aceptable entre las variables analizadas y es corroborado por el nivel de significancia calculado que es inferior al nivel establecido en la investigación ($0.000 < 0.05$)

Existe una relación inversa y significativa entre la dimensión despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo, esto se concluye al analizar el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman (-0.639) que indica una relación inversa muy buena entre las variables analizadas y es corroborado por el nivel de significancia calculado que es inferior al nivel establecido en la investigación ($0.000 < 0.05$).

Existe una relación inversa y significativa entre la dimensión logro reducido y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo, esto se concluye al analizar el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman (-0.633) que indica una relación inversa muy buena entre las variables analizadas y es corroborado por el nivel de significancia calculado que es inferior al nivel establecido en la investigación ($0.000 < 0.05$).

Existe una relación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil

“El Carmen” de Huancayo, esto se concluye al analizar el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman (-0.654) que indica una relación inversa muy buena entre las variables analizadas y es corroborado por el nivel de significancia calculado que es inferior al nivel establecido en la investigación ($0.000 < 0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones

Las instituciones públicas y las empresas privadas, en especial el Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo deben implementar políticas para disminuir los niveles de agotamiento emocional componente del estrés laboral de su recurso humano, esto conllevará a mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo.

Las instituciones públicas y las empresas privadas, en especial el Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo deben implementar políticas para disminuir los niveles de despersonalización componente del estrés laboral de su recurso humano, esto conllevará a mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo.

Las instituciones públicas y las empresas privadas, en especial el Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo deben implementar políticas para disminuir los niveles de logro reducido componente del estrés laboral de su recurso humano, esto conllevará a mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo.

Las instituciones públicas y las empresas privadas, en especial el Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo deben implementar políticas para disminuir los niveles de despersonalización componente del estrés laboral de su recurso humano, esto conllevará a mejorar el desempeño laboral del

personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bennis W. (1973). *Desarrollo Organizacional: Su naturaleza, sus orígenes y perspectivas*. Bogotá: Fondo Educativo Interamericano.
- Bravo (1997). *Entorno social y estrés de rol en el desarrollo del rol laboral temprano: Un análisis causal* (tesis doctoral). Universitat de València, España.
- Castro (2008). *El estrés docente en los profesores de escuela pública* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*, 5ta.Ed. Santa Fé, Bogotá, Colombia
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*, 5ta. Ed. McGraw Hill, Colombia.
- Cifuentes, C. (2004). *Análisis de la acción directiva*. México: Limusa Editores.
- Cordero. (2015). *Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura* (tesis doctoral). Universidad de Extremadura.
- Diaz, Gaviria. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto abril- julio 2013*. (tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Perú.
- Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico: *El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Revista Nacional de Administración (RNA). ;1(1):71-84.
- Hernández (2010). *Metodología de la Investigación* 5ta Ed Mc Graw Hill México.

- Ivancevich, J. & Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. 2a. ed., México: Editorial Trillas.
- Karasek, R. (1979). *Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job re-design*. *Admins Sci Q.* 24: 285-308.
- Kontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. *Administración: una pespectiva global*. España: Mc Graw Hill.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. México: MR.
- Leiter, M., y Maslach, C. (2001). Burnout and quality in a sped-up world. *The Journal for Quality and Participation*, 24, 48-51.
- Malhotra (2004). *Investigación de Mercados un enfoque aplicado*. México: Pearson Educación.
- Maslach, S. & Jackson, S. (1997), *MBI: inventario "Burnout" de Maslach: síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial: manual*. España: TEA Ediciones S.A.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Maslach, C. (2004). Different perspectives on job burnout. *PsycCRITIQUES*, 49(2), 168-170.
- Maslach, C. Schaufeli, W., y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual (2.ª ed.)*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., y Leiter M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual (3.ª ed.)*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Milkovich, Boudreau (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos, un enfoque de estrategia*, 6ta. Ed. USA: Addison –Wesley Iberoamericana.

- Ñaupas (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*, 3ra. Ed. Editorial e imprenta de la universidad nacional mayor de san marcos, Lima, Perú.
- Organización Mundial de la Salud-OMS. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/.
- Portero, Vaquero (2015). *Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario*. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf.
- Ramos (2014). *Estrés laboral en enfermeras del servicio de atención inmediata e intermedios Instituto Nacional Materno Perinatal – 2011* (tesis de post grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Robbins, S. & DeCenzo, D.(2009). *Fundamentos de Administración Conceptos esenciales y aplicación*. México: Pearson Educación.
- Rossi, R. (2010). *Los consejos del psicólogo para superar el estrés*. De Vecchi Ediciones. España.
- Taípe (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013* (tesis de post grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Velásquez (2014). *Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014* (tesis de post grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Werther,W. & Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables de la investigación	Diseño de investigación	Población y muestra	Método, técnicas e Instrumentos
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”? Huancayo. Perú. 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>A. ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”? Huancayo. Perú. 2017?</p> <p>B. ¿Cuál es la relación</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”. Huancayo. Perú. 2017</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>A. Establecer la relación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo. Perú. 2017.</p> <p>B. Establecer la relación entre la</p>	<p>Hipótesis Principal:</p> <p>Existe una relación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo 2017.</p> <p>Hipótesis Secundarias:</p> <p>H1. Existe una relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo – 2017.</p> <p>H2. Existe una relación inversa y significativa</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Estrés</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal correlacional; ya que no se manipularon las dimensiones de las variables independiente estrés ni tampoco de la variable dependiente desempeño laboral, sólo fueron medidas tal como se encontraron en la realidad y se describió la relación entre las dos variables en un momento determinado.</p>	<p>La población de la investigación estuvo compuesta por todos los trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” tanto nombrados como contratados profesionales y técnicos que pertenecen a los regímenes laborales, en total son 99, de los cuales DL 276 son 64 y DL1057 son 35 que se encuentran laborando actualmente.</p> <p>La muestra estuvo compuesta por 78 trabajadores administrativos, distribuidos según estratos por regímenes laborales de los cuales 50 pertenecen al DL 276</p>	<p>Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta en el caso de las dos variables Estrés y Desempeño Laboral.</p> <p>Se utilizó un cuestionario con 22 ítems para recolectar información de la variable Estrés y un cuestionario con 15 ítems para recolectar información de la variable desempeño laboral.</p>

<p>entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo? Perú. 2 017?</p> <p>C. ¿Cuál es la relación entre logro reducido (baja realización personal) y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo? Perú. 2 017?</p>	<p>despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo. Perú. 2 017.</p> <p>C. Establecer la relación entre el logro reducido (baja realización personal) y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo. Perú. 2 017.</p>	<p>entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo – 2 017.</p> <p>H3. Existe una relación inversa y significativa entre el logro reducido (baja realización personal) y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo – 2 017.</p>			<p>y 28 al DL1057.</p>	
---	---	--	--	--	------------------------	--

Anexo 2

Matriz de Operacionalidad variable independiente

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / E. LIKERT	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO O CATEGORIAS
Independiente: Estrés	I.1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL	I.1.1 EMOCIONES	1	LIKERT 2.- Siempre 1.- A veces si a veces no 0.- Nunca	Alta (30-44)
		I.1.2 SENSACIÓN DE VACÍO	2		
		I.1.3 FATIGA	3		
		I.1.4 ASERTIVIDAD	4, 5		
		I.1.5 CANSANCIO	6		
		I.1.6 EFICACIA	7		
		I.1.7 DESGASTE FÍSICO	8		
		I.1.8 INFLUENCIA EN LAS PERSONAS	9		
	I.2 DESPERSONALIZACIÓN O CINISMO	I.2.1 SENSIBILIDAD	10, 11		Media (15-29)
		I.2.2 ENERGÍA	12		
		I.2.3 FRUSTRACIÓN	13		
		I.2.4 TIEMPO EN EL TRABAJO	14		
	I.3 FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	I.3.1 INSENSIBILIDAD	15, 16, 17		Baja (0-14)
		I.3.2 REALIZACIÓN	18, 19		
I.3.3 ANGUSTIA		20, 21			
I.3.4 RESPONSABILIDAD		22			

Anexo 3
Matriz de Operacionalidad variable dependiente

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / E. LIKERT	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO O CATEGORIAS
Dependiente: Desempeño Laboral	D.1 DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN	D.1.1 PRODUCTO	1	LIKERT 2.- Siempre 1.- A veces si a veces no 0.- Nunca	Alta (20-30)
		D.1.2 CUALIDAD	2,3,4		
		D.1.3 CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	5,6		
		D.1.4 COOPERACIÓN	7,8,9		Baja (0-10)
	D.2 CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	D.2.1 COMPRENSIÓN DE LAS SITUACIONES	10,11		
		D.2.2 CREATIVIDAD	12,13		
		D.2.3 CAPACIDAD DE REALIZACIÓN	14,15		

Anexo 4

Cuestionario para medir el Estrés

ENCUESTA SOBRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL "EL CARMEN" DE HUANCAYO, PERÚ. 2017

ESTIMADO TRABAJADOR:

La presente Encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL en el personal administrativo del Hospital Regional Docente Materno Infantil "El Carmen", los resultados de esta investigación ayudará a diseñar políticas de bienestar del personal que labora en el establecimiento de salud.

RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en casillero por pregunta

Cada número equivale a:

0 = Nunca 1 = A Veces 2 = Siempre

Cargo Funcional:

Tiempo de servicio:

I. ESTRÉS

I.1. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

N°		0	1	2
I.1.1. EMOCIONES				
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo			
I.1.2 SENSACIÓN DE VACÍO				
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío			
I.1.3 FATIGA				
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado			
I.1.4 ASERTIVIDAD				
4	Siento que no puedo entender fácilmente a las personas			
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales			
I.1.5 CANSANCIO				
6	Siento que trabajar todo el día en la oficina me cansa			
I.1.6 EFICACIA				
7	Siento que trato con poca eficacia los problemas de mi centro laboral			

I.1.7 DESGASTE FÍSICO

8	Siento que mi trabajo me está desgastando			
----------	---	--	--	--

I.1.8 INFLUENCIA EN LAS PERSONAS

9	Siento que no estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo			
----------	--	--	--	--

I.2. DESPERSONALIZACIÓN O CINISMO

Nº		0	1	2
-----------	--	----------	----------	----------

I.2.1. SENSIBILIDAD

10	Siento que me he hecho más duro con las personas			
-----------	--	--	--	--

11	Me he vuelto poco sensible con las personas			
-----------	---	--	--	--

I.2.2 ENERGÍA

12	Me siento con poca energía en mi trabajo			
-----------	--	--	--	--

I.2.3 FRUSTRACIÓN

13	Me siento frustrado en mi trabajo			
-----------	-----------------------------------	--	--	--

I.2.4 TIEMPO EN EL TRABAJO

14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo			
-----------	---	--	--	--

I.3. FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL

Nº		0	1	2
-----------	--	----------	----------	----------

I.3.1. INSENSIBILIDAD

15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo			
-----------	--	--	--	--

16	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa			
-----------	---	--	--	--

17	Siento que es difícil crear un clima agradable con los compañeros de trabajo			
-----------	--	--	--	--

I.3.2 REALIZACIÓN

18	No me siento estimado después de haber trabajado con mis compañeros de trabajo			
-----------	--	--	--	--

19	Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo			
-----------	---	--	--	--

I.3.3 ANGUSTIA

20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades			
-----------	--	--	--	--

21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada			
-----------	--	--	--	--

I.3.4 RESPONSABILIDAD

22	Me parece que mis colegas me culpan de alguno de sus problemas			
-----------	--	--	--	--

Gracias por su apoyo y colaboración

Anexo 5

II.1. DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN

N°		0	1	2
----	--	---	---	---

II.1.1. PRODUCTO

1	Hay excesos volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente			
---	--	--	--	--

II.1.2 CUALIDAD

2	Tiene exactitud, en el trabajo ejecutado			
3	Tiene esmero en el trabajo ejecutado			
4	Tiene orden en el trabajo ejecutado			

II.1.3 CONOCIMIENTO DEL TRABAJO

5	Tiene grado de conocimiento del trabajo			
6	Tiene grado de habilidades para el desarrollo del trabajo			

II.1.4 COOPERACIÓN

7	Tiene actitud ante la empresa			
8	Tiene actitud ante el jefe			
9	Tiene actitud ante sus colegas			

II.2. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES

N°		0	1	2
----	--	---	---	---

II.2.1 COMPRENSIÓN DE LAS SITUACIONES

10	Puede percibir la esencia de un problema			
11	Es capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas			

II.2.2 CREATIVIDAD

12	Tiene empeño para crear ideas y proyectos			
13	Tiene capacidad para crear ideas y proyectos			

II.2.3 CAPACIDAD DE REALIZACIÓN

14	Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos			
15	Capacidad de autoaprendizaje			

Gracias por su apoyo y colaboración

ANEXO N° 06

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento mejor	X		X		X		
4	Siento que no puedo entender fácilmente a los compañeros de trabajo	X		X		X		
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa	X		X		X		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mi centro laboral	X		X		X		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras pacientes a través de mi trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN O CINISMO								
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	X		X		X		
11	Me he vuelto más sensible con la gente de mi trabajo	X		X		X		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X		
13	Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL								
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo	X		X		X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X		
17	Siento que es difícil crear un clima agradable con mis compañeros de trabajo	X		X		X		
18	No me siento estimado después de haber trabajado con mis compañeros de trabajo	X		X		X		
19	Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada	X		X		X		
22	Me parece que los compañeros de trabajo me culpan de alguno de sus problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: MG. BARRANTES RIOS EDMUNDO JOSE

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODÓLOGO

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

15 de setiembre del 2017

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

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN							
1	hay excesos volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente	X		X		X		
2	Tiene exactitud en el trabajo ejecutado	X		X		X		
3	Tiene esmero en el trabajo ejecutado	X		X		X		
4	Tiene orden en el trabajo ejecutado	X		X		X		
5	Tiene grado de conocimiento del trabajo	X		X		X		
6	tiene grado de habilidades para el desarrollo del trabajo	X		X		X		
7	Tiene actitud ante la empresa	X		X		X		
8	Tiene actitud ante el jefe	X		X		X		
9	Tiene actitud ante sus colegas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES							
10	Puede percibe la esencia de un problema	X		X		X		
11	Es capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas	X		X		X		
12	Tiene empeño para crear ideas y proyectos	X		X		X		
13	Tiene capacidad para crear ideas y proyectos	X		X		X		
14	Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos	X		X		X		
15	capacidad de autoaprendizaje	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: MG. BARRANTES RIOS EDMUNDO JOSE

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODÓLOGO

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

15 de setiembre del 2017

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

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento mejor	X		X		X		
4	Siento que no puedo entender fácilmente a los compañeros de trabajo	X		X		X		
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con los pacientes me cansa	X		X		X		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mi centro laboral	X		X		X		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras pacientes a través de mi trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN O CINISMO							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	X		X		X		
11	Me he vuelto más sensible con la gente de mi trabajo	X		X		X		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X		
13	Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo	X		X		X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X		
17	Siento que es difícil crear un clima agradable con mis compañeros de trabajo	X		X		X		
18	No me siento estimado después de haber trabajado con mis compañeros de trabajo	X		X		X		
19	Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada	X		X		X		
22	Me parece que los compañeros de trabajo me culpan de alguno de sus problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: MG. MIGUEL DE PRIEGO CARBAJAL VICTOR MANUEL

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMATICO

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

15 de setiembre del 2017

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

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN							
1	hay excesos volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente	X		X		X		
2	Tiene exactitud en el trabajo ejecutado	X		X		X		
3	Tiene esmero en el trabajo ejecutado	X		X		X		
4	Tiene orden en el trabajo ejecutado	X		X		X		
5	Tiene grado de conocimiento del trabajo	X		X		X		
6	tiene grado de habilidades para el desarrollo del trabajo	X		X		X		
7	Tiene actitud ante la empresa	X		X		X		
8	Tiene actitud ante el jefe	X		X		X		
9	Tiene actitud ante sus colegas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES							
10	Puede percibe la esencia de un problema	X		X		X		
11	Es capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas	X		X		X		
12	Tiene empeño para crear ideas y proyectos	X		X		X		
13	Tiene capacidad para crear ideas y proyectos	X		X		X		
14	Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos	X		X		X		
15	capacidad de autoaprendizaje	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: MG. MIGUEL DE PRIEGO CARBAAJAL VICTOR MANUEL

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMATICO

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

15 de setiembre del 2017

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

**Anexo 7
Matriz de Datos**

		MATRIZ DE DATOS																						Sumatoria																
		VARIABLE INDEPENDIENTE ESTRES														VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL								Variable Independiente	Variable Dependiente															
		LISTAS								DESPERSONALIZACIÓN O CINISMO						FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL						DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN				CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES														
REGIMENES LABORALES	Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
	1	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	1	1	2	1	2	1	2	0	1	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	1	1	1	33	9	
	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	0	0	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	0	1	1	1	1	1	33	16	
	3	2	2	0	2	0	2	2	0	1	2	0	2	2	0	2	2	1	2	2	2	2	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	30	17	
	4	1	2	2	2	1	0	2	1	2	0	2	2	1	2	0	0	0	2	2	0	2	0	1	2	1	2	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	26	9	
	5	1	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	2	2	1	0	0	0	0	29	9		
	6	0	2	2	1	0	0	2	0	1	0	2	2	2	0	1	0	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25	30		
	7	0	2	2	2	0	0	2	2	2	0	2	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	32	3		
	8	0	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	37	7		
	9	0	2	2	2	2	0	2	0	2	0	1	2	2	0	0	2	2	2	2	2	0	0	1	2	0	0	2	1	1	0	0	2	0	0	2	27	11		
	10	0	2	1	0	0	2	2	0	2	0	2	2	2	2	0	2	2	1	2	2	2	2	0	2	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	30	8		
	11	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	16			
	12	2	2	2	0	0	1	2	2	2	0	0	2	0	1	0	2	2	2	0	0	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	28		
	13	0	1	2	2	0	0	2	2	2	2	2	2	1	2	1	0	2	2	1	2	2	2	2	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	32	7			
	14	1	2	2	2	2	1	2	0	1	2	0	1	2	1	0	2	2	2	2	2	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	31	3			
	15	0	2	2	1	0	2	2	0	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	2	32	13			
	16	0	2	2	0	0	0	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	31	9			
	17	0	2	2	2	2	1	2	2	2	0	2	2	2	0	1	2	2	2	1	2	2	2	0	2	1	1	2	0	1	0	2	0	2	0	33	14			
	18	0	2	0	2	0	0	2	0	2	0	2	0	0	2	0	0	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	20	24			
	19	1	2	2	2	1	2	2	1	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	0	1	2	0	0	1	0	0	1	0	38	8			
	20	2	2	2	0	0	0	2	0	2	2	0	2	0	0	2	2	2	2	2	2	0	1	0	0	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	27	18			
	21	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	32	9			
	22	1	2	2	0	2	2	1	1	2	2	0	1	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	2	0	1	2	2	1	0	32	18			
	23	1	1	2	1	2	1	2	1	2	0	1	2	1	0	1	2	2	0	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	30	19			
	24	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	0	0	2	1	2	1	1	1	1	1	2	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	2	28	9			
	25	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	32	19			
	26	1	2	2	1	0	1	2	0	2	1	2	2	0	1	0	1	1	2	2	0	2	2	0	2	0	2	0	2	2	0	0	2	2	2	27	16			
	27	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	31	8			
	28	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	0	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	33	12			
	29	1	2	2	2	2	0	2	0	2	1	1	1	0	1	0	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	27	17			
	30	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	20	17			
	31	1	2	2	0	2	1	2	1	1	1	1	0	1	1	0	0	2	2	1	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	25	4			
	32	2	2	1	0	0	2	0	2	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	17			
	33	0	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	17	22			
	34	0	2	2	1	0	0	0	0	2	0	2	2	2	0	0	0	1	0	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	0	2	0	2	0	2	19	21			
	35	1	2	2	0	0	0	2	2	2	0	0	2	0	2	2	0	2	2	2	2	0	2	0	1	0	2	2	0	2	2	2	2	0	2	25	17			
	36	2	0	1	0	0	0	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	29			
	37	0	2	2	2	0	0	2	2	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	30			
	38	0	2	0	2	0	0	2	0	2	0	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	15			
	39	1	0	2	0	0	0	0	1	2	0	2	2	2	2	0	0	0	2	2	0	0	0	1	1	2	2	1	2	0	1	1	2	2	1	18	21			
	40	2	2	2	0	0	0	2	0	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	15	28			

