



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el
Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres
- Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Wilmer García Córdova

ASESOR:

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

LIMA – PERÚ

2018

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **GARCIA CORDOVA, WILMER**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES- LIMA, 2018

Fecha: 31 de agosto de 2018

Hora: 11:45 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Jara Aguirre

Firma:

SECRETARIO: Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma:

VOCAL: Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORÍA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

CONREGIR ESTILO APA
REFERENCIAR CITAS
- (VERIFICAR) LINEA DE INVESTIGACIÓN

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Con mucho amor y cariño a mis seres queridos que son mi fuente de motivación, porque cada vez que los veo, me inspiran a superarme cada día más, por ser siempre mi apoyo y el soporte para mi desarrollo y logro de objetivos a nivel personal y profesional.

Wilmer García Córdova

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por darme la fuerza e iluminarme cada día, porque guía el destino de mi vida.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de cumplir con uno de mis mayores sueños profesionales, que es mi perfeccionamiento laboral y el desarrollo de mis capacidades profesionales en este mundo tan competitivo de la gestión pública.

A la Mg. Miluska Rosario Vega Guevara, que con su conocimiento supo encaminarme en este largo recorrido que requiere la investigación científica.

Wilmer García Córdova

Declaratoria de autenticidad

Yo, Wilmer García Córdova, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 03121508, con la tesis titulada: “Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 18 de agosto del 2018.

Firma.....

Wilmer García Córdova

DNI: 03121508

Presentación

Señores miembros del jurado,

En estricto cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública presento a ustedes mi tesis titulada “Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2017”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2017.

Este informe consta de siete capítulos, los cuales se detalla a continuación:

El capítulo I: describe la introducción, que consta de los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanista, justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos. El Capítulo II: está estructurado por el marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El capítulo III: Detalla los resultados obtenidos. El Capítulo IV: contiene la discusión de los resultados. En el Capítulo V: se presentan las conclusiones. Y en el Capítulo VI: se formulan las recomendaciones. Finalmente, el Capítulo VII: presenta las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Los resultados obtenidos son trascendentes por que permiten comprender las razones por las cuales los colaboradores de una organización presentan deficiencias en su desempeño. Una de ellas corresponde al estrés.

Señores miembros del Jurado espero que este informe cumpla con sus exigencias y logre su aprobación.

Wilmer García Córdova

Índice

	pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tabla	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstrac	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	49
1.5. Justificación del estudio	50
1.6. Hipótesis	52
1.7. Objetivos	53
II. Método	54
2.1. Diseño de investigación	55
2.2. Variables, operacionalización	57
2.3. Población y muestra	60
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	61

2.5.	Métodos de análisis de datos	65
2.6.	Aspectos éticos	67
III.	Resultados	69
IV.	Discusión	89
V.	Conclusiones	98
VI.	Recomendaciones	102
VII.	Referencias	104
	ANEXOS	108
	Anexo1 Artículo científico	
	Anexo 2 Matriz de consistencia	
	Anexo 3 Instrumentos	
	Anexo 4 Validez de los Instrumentos	
	Anexo 5 Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	
	Anexo 6 Base de datos de la prueba piloto	
	Anexo 7 base de datos de la muestra	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable 1: Estrés laboral	58
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable 2: Desempeño	59
Tabla 3	Ficha técnica del instrumento para estrés laboral	62
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento para medir desempeño	63
Tabla 5	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento estrés laboral	64
Tabla 6	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sobre desempeño	64
Tabla 7	Niveles de confiabilidad del instrumento	65
Tabla 8	Baremo de correlación	67
Tabla 9	Porcentajes sobre la variable estrés laboral	70
Tabla 10	Porcentajes sobre la dimensión sobrecarga laboral	71
Tabla 11	Porcentajes sobre la dimensión control sobre las actividades laborales	72
Tabla 12	Porcentajes sobre la dimensión desgaste emocional	73
Tabla 13	Porcentajes sobre la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución	74
Tabla 14	Porcentajes sobre dimensión apoyo institucional	75
Tabla 15	Porcentajes sobre la variable desempeño	76
Tabla 16	Porcentajes sobre la dimensión desempeño de la tarea	77
Tabla 17	Porcentajes sobre la dimensión desempeño contextual	78
Tabla 18	Porcentajes sobre la dimensión desempeño adaptativo	79
Tabla 19	Porcentajes sobre la dimensión comportamiento laboral contraproducente	80
Tabla 20	Prueba de bondad de ajustes para los valores de la normalidad según Kolmogorov – Smirnov	81

Tabla 21	Prueba de correlación para estrés laboral (V1) y desempeño (V2), según Spearman.	82
Tabla 22	Prueba de correlación para sobre carga de trabajo (D1) y desempeño (V2), según Spearman.	83
Tabla 23	Prueba de correlación para control de las actividades laborales (D2) y desempeño (V2), según Spearman.	84
Tabla 24	Prueba de correlación para desgaste emocional (D3) y desempeño (V2), según Spearman.	85
Tabla 25	Prueba de correlación para desequilibrio entre esfuerzo y retribución (D4) y desempeño (V2), según Spearman.	86
Tabla 26	Prueba de correlación para apoyo institucional (D5) y desempeño (V2), según Spearman.	87

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencias sobre sobre la variable estrés laboral	70
Figura 2. Frecuencias sobre la dimensión sobrecarga laboral	71
Figura 3. Frecuencias sobre la dimensión control sobre las actividades laborales	72
Figura 4. Frecuencias sobre la dimensión desgaste emocional	73
Figura 5. Frecuencias sobre la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución	74
Figura 6. Frecuencias sobre la dimensión apoyo institucional	75
Figura 7. Frecuencias sobre la variable desempeño	76
Figura 8. Frecuencias sobre la dimensión desempeño de la tarea	77
Figura 9. Frecuencias sobre la dimensión desempeño contextual	78
Figura 10. Frecuencias sobre la dimensión desempeño adaptativo	79
Figura 11. Frecuencias sobre la dimensión comportamiento laboral contraproductivo	80

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito central determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2018.

El método utilizado corresponde al hipotético – deductivo. La Investigación fue enfoque cuantitativo, básica, de nivel correlacional, y con diseño No experimental, descriptivo – correlacional. La población estuvo conformada por 236 trabajadores Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, de donde se seleccionó la muestra de tipo no probabilístico intencional, quedando conformada por 150 unidades de análisis. El cuestionario para estrés laboral fue adaptado de Kim y Mueller (1978) y el cuestionario para desempeño se adaptó de Koopmans (2013). Cada instrumento estuvo conformado por 40 ítems y una escala tipo Likert, siendo validados por criterio de jueces y sometidos a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, recolectando datos a partir del desarrollo de una prueba piloto.

Los datos recolectados permitieron contar con las evidencias suficientes para determinar que existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -0,743$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye los niveles de estrés laboral; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral)

Palabras clave: Estrés Laboral, Desempeño, Personal.

Abstract

The main purpose of this research was to determine the relationship between work stress and the performance of administrative staff at the Cayetano Heredia Hospital in the district of San Martín de Porres - Lima, 2018.

The method used corresponds to the hypothetical - deductive. It is a quantitative, basic, correlational level research, and with a non-experimental, descriptive - correlational design. The population consisted of 236 workers at the Cayetano Heredia Hospital in the district of San Martín de Porres - Lima, from where the sample of intentional non-probabilistic type was selected, consisting of 150 analysis units. The questionnaire for work stress was adapted from Kim and Mueller (1978) and the questionnaire for performance was adapted from Koopmans (2013). Each instrument consisted of 40 items and a Likert-type scale, validated by judges and subjected to the reliability test of Cronbach's Alpha, collecting data from the development of a pilot test.

The data collected allowed us to have enough evidence to determine that there is a significant relationship between work stress and performance of the administrative staff at the Cayetano Heredia Hospital, in the San Martín de Porras district, 2018. The correlation coefficient is negative and of a considerable level ($Rho = -0.743$). The relationship is inverse, so, if it reduces the levels of work stress; the level of performance of the workers of the Cayetano Heredia Hospital will be increased. The value of bilateral significance is 0.000 ($p = 0.01$ bilateral)

Key words: Work Stress, Performance, Personnel.

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

En el ámbito internacional, el estrés se ha convertido actualmente en un mal silencioso que aqueja a millones de personas, que van desde los niños hasta los ancianos, no discrimina género, ni raza alguna y se sumerge en el comportamiento de las personas llegando incluso a cambiar de manera radical su forma de ser y de actuar; su forma y estilo de alimentación y hasta sus hábitos y horarios destinados a dormir. Por este motivo es que muchos expertos lo han catalogado como el mal del siglo.

Según un informe de la Organización Mundial de la Salud (2017) Con respecto al grado de estrés en las personas encontramos que, en un estudio realizado por la OMS, un 4,4 % de las personas a nivel mundial padecen del mal conocido como depresión y que es ocasionado por el estrés; de los cuales el mayor porcentaje de incidencia se encuentra en la población femenina con un 5,1%, en tanto que en los varones solo es del 3,6%

De acuerdo a estas cifras se puede inferir que aproximadamente 322 millones de personas en el mundo presentan síntomas que corresponden al estrés. Sin embargo, el estudio no detalla la edad, ni los factores que han generado estas cifras tan alarmantes de personas que presentan este mal en el mundo. También es necesario tener en cuenta que el estrés no se genera por la existencia de factores únicos, si no que su origen puede deberse a factores de diversa índole, donde están principalmente aquellos que son de tipo biológico, social, familiar, ambiental e incluso económico. Esto a su vez produce diversos tipos de estrés, que van desde cuadros leves hasta cuadros agudos en los que la vida del ser humano se encuentra al límite de su existencia, pues uno de los efectos del estrés es alterar el orden mental del ser humano, con la determinación final de tentar eliminarse.

Ya es común que las organizaciones trabajen con sus colaboradores con el propósito de eliminar los efectos del estrés debido a que afecta incluso al trabajador en su rendimiento laboral. Muchos acuden a su centro de labores desganados, enojados, desanimados e incluso algunos solo cuentan los días para poder salir de

vacaciones o jubilarse y entonces su accionar es lento, poco comunicativo y de mal trato a quienes están bajo sus órdenes o acuden a solicitar algún servicio.

A nivel nacional, en el Perú, el estrés es uno de los problemas que ha captado la atención específica de los galenos, quienes han iniciado el diseño y desarrollo de una serie de estrategias en los diferentes establecimientos de salud, con la finalidad de combatir este mal. Sin embargo, las cifras que algunos estudios refieren sobre el número de peruanos que sufren de estrés, no son nada alentadoras y desnudan las deficiencias que se tiene en el sector salud en cuanto a las políticas y planes de lucha en contra de enfermedades masivas.

Según menciona Organización Mundial de la Salud (2017) en cuanto a la población peruana que padece de estrés, se reportó que un 58% de los individuos padecen este mal y que generalmente la sintomatología que se evidencia son los ataques de angustia y depresión. Asimismo, afirma que el mayor porcentaje de esta enfermedad la padece la población femenina que oscila entre los 25 y 35 años y las causas asociadas son las de carácter orgánico y de trabajo.

Esta cifra es realmente alarmante, puesto que aproximadamente 6 de cada 10 peruanos presentan síntomas de estrés o presentaron estos síntomas en algún momento de su vida. En lo referente a que las mujeres son las que mayormente sufren de estrés, se puede señalar que, la sociedad peruana es machista por naturaleza y por tanto, es la mujer la que está expuesta a la mayor carga de responsabilidad de quehaceres en la familia. Esto preocupa por el riesgo que supone el presentar esta enfermedad para la propia vida de la persona. Además, muchas mujeres hoy en día siguen estudios, trabajan y cuidan de su familia, lo que las hace más vulnerable a presentar un cuadro de estrés. Por lo que, de acuerdo a los porcentajes de peruanos que sufren de estrés, la cantidad de trabajadores que están aquejados por este mal es altísima y por tanto, la repercusión que tiene en su centro de labores debiera ser de gran preocupación para los empleadores puesto no se cuenta con personal que este psicológicamente bien y en el extremo tampoco lo esté biológicamente, ya que el

estrés modifica el funcionamiento de los órganos y sistemas en el organismo. Estamos entonces en un cuadro de estrés laboral que podría estar afectando a los colaboradores de las instituciones públicas y privadas

A nivel local, en el Hospital Nacional Cayetano Heredia de San Martín de Porres, Lima; se ha identificado en los colaboradores administrativos ciertos rasgos de conducta que vienen afectando su desempeño en sus funciones. Estas conductas avizoran la existencia de estrés laboral en un gran número de casos. Por lo que, resulta de suma importancia realizar una investigación que permita conocer ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño? En cada uno de los colaboradores administrativos de este hospital. Dicha investigación, pondrá de manifiesto la existencia del estrés laboral y sus características que terminan asociándolo con el bajo desempeño de los trabajadores Hospital Nacional Cayetano Heredia de San Martín de Porres, Lima.

1.2 Trabajos Previos

Trabajos previos internacionales

Morales & Delgado (2017) en su investigación *“El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”*. Presentada en la Universidad Técnica de Ambato, para optar el grado de magister en psicología industrial. Ecuador. Tuvo como objetivo general Investigar la influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los colaboradores que conforman Lubriauto La Floresta. La metodología fue un estudio investigativo básico, descriptivo y no experimental. Se aplicó una guía de encuesta para recolectar información sobre las variables de estudio. En cuanto a este estudio se concluyó que: un 77% se siente presionado por la disposición escasa de tiempo, en tanto que un 23% solo en ocasiones ha sentido este tipo de presión y un 0% manifiesta nunca ha sentido este tipo de presión. También se pone de manifiesto que un 75% atribuye al estrés el mal desempeño en el trabajo, mientras que un 22% dice que solo en ocasiones ha sentido estrés en el trabajo, y un 3% piensa que jamás siente estrés en el trabajo.

López (2015) en su investigación *“La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC Termopichincha, una macro empresa del sector público”*. Presentada en la Universidad Andina Simón Bolívar, para optar el grado de Magister en salud ocupacional. Ecuador. El objetivo es encontrar la relación entre estas dos variables y cómo se ve afectado el desempeño laboral. La Metodología fue no experimental de corte transversal. La medición de estas variables se utilizó tres cuestionarios, adaptado de Villalobos (2010) con una confiabilidad de 0,889. La muestra fue de 124 colaboradores que ocupan cargos bajo la Subgerencia de Producción ubicados en las cuatro centrales de Termopichincha. Las conclusiones fueron: Con relación a los síntomas orgánicos del estrés el 3.23 y 25.58% presentaron un porcentaje muy bajo y bajo; En tanto que, el 25.81% de los colaboradores muestra un porcentaje medio y el 41.94 y 6.45% demostraron grado alto y muy alto. Con respecto a la sintomatología de la conducta social del estrés, el 25.81 y el 29.03% evidencia un porcentaje muy bajo y bajo. El 38.71% de los colaboradores un regular porcentaje y el 6.45% un grado elevado. En consecuencia, ninguno de los colaboradores presenta niveles muy elevados. Por otro lado, al referirse a los síntomas intelectuales y de laborales del estrés el 77.42% de los colaboradores evidencian un nivel ínfimo y el 22.58% un grado mínimo de sintomatología. En síntesis, ninguno de los copartícipes mostró porcentajes regulares, elevados ni muy elevados de sintomatologías intelectuales y laborales de estrés.

Gonzales (2014) realizó la investigación: *“estrés y desempeño laboral en Serviteca Altense S.A. de Quetzaltenango”*, de la cual recogió información en una muestra de 50 colaboradores en tres áreas importantes, a través del instrumento de un test estandarizado Escala de Apreciación del Estrés (EAE), que mide los niveles de estrés y una evaluación de desempeño de selección forzada. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: Los diversos elementos que provocan el estrés dentro del campo de trabajo, opera de manera negativa en el rendimiento de los integrantes de la compañía “Serviteca Altense S.A.” con variables diferenciales entre las diversas áreas, pero en la misma intensidad perjudica en la productividad, la

cual evidencia estadísticamente que si hay correlación con un nivel Alpha = 0.05 entre las dos variables en estudio de los participantes de “Serviteca Altense S.A.” la investigación evidenció que el estrés general y laboral provocan en las compañías desavenencias que crean una disminución en el rendimiento de los trabajadores y en consecuencia problemas significativos en la misma.

Ávila (2014) en su investigación *“El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda”*. Presentada en la Universidad Central del Ecuador, para optar el grado de Magister en psicología industrial. Ecuador. Su objetivo fue medir el impacto que tiene el estrés en el desempeño laboral en la Compañía Kleinturs y Representaciones. La metodología es básica, de nivel correlacional, descriptiva - correlacional. La población estaba constituida por un total de 50 empleados administrativos. Se utilizó un Formulario de Evaluación del Desempeño y Cuestionario de Estrés Laboral OIT –OMS. Las conclusiones fueron: La mayor parte de los trabajadores del área de finanzas, evidencian un rendimiento de muy buen nivel alcanzando un porcentaje de 3,76 en su apreciación personal. Asimismo, un número mayoritario de los trabajadores del área de counter conservan un rendimiento muy óptimo, no obstante, se ha demostrado que de una temporada a otra tres de los trabajadores han bajado su desempeño, con calificaciones personales de 3,62 a 2,47.

Flórez (2014). Presenta su trabajo de investigación titulada “Estrés laboral en empresas de producción” para obtener el grado de Magister en gerencia del talento humano por la Universidad de Manizales Colombia, la investigación tiene por objetivo conocer la relación entre el estrés y las empresas de producción, en la ciudad de Manizales Colombia. La metodología de la investigación de tipo descriptivo, con diseño no experimental. Se tomó como población de estudio a 287 trabajadores del área operativa y 56 supervisores de producción. Se usó el cuestionario como instrumento para recolectar información. Las conclusiones fueron: Con relación al nivel de estrés, los servidores del área de administración en un 5,4% poseen un riesgo elevado y muy elevado, en tanto que el 39,3% evidencian un muestran un nivel bajo y muy bajo. En

cuanto a las condiciones dentro del trabajo el 48,2%, lo aprecia como un elemento favorable de protección, mientras que, el 23,2% de los participantes afirma que representa un peligro psicológico y social, por lo que se concluye que estos trabajadores se sienten a gusto en la compañía.

Trabajos previos nacionales

Tantaruna (2017) en su tesis. *Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú, 2017*. Sustentada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de la salud. El objetivo fue determinar si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. La población de estudio fue 50 empleados que pertenecen a un colegio odontológico en el Perú. El tipo de estudio es básico, con diseño no experimental, descriptivo – correlacional. La técnica empleada para recolectar datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario adaptado de la OIT – OMS, ambos validados por expertos y con una confiabilidad promedio de 0,80. Las conclusiones fueron: Un 38% de los empleados de un centro de odontología, evidencian un nivel elevado de estrés en el trabajo, en tanto que, un 36% muestra un nivel bajo y un 26% un promedio regular. Asimismo, con relación al rendimiento en el trabajo, un 36% piensa que lo hace a medias, el 34% que es pésimo y solo el 30% afirma hacerlo bien; y se encontró una relación de -0,333, con una significancia de $p=0.018$, por lo que se colige que existe una correlación significativa recíproca entre las variables estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un centro colegiado de odontología peruana, 2017.

Puma (2017) en su tesis. *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017*. Sustentada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de la salud. El objetivo fue determinar la relación entre Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza. El tipo de investigación fue básica, con diseño no experimental de corte trasversal – correlacional. La

población la conforman todos los trabajadores 138 trabajadores en sus diferentes cargos. La muestra fue probabilística y quedo conformad por 108 trabajadores. Se aplica a encuesta como técnica de recolección de datos y dos cuestionarios adaptados de Martínez (2017) y MINSA (2008). La validez se logró por criterio de jueces y la confiabilidad fue de 0,84. Las conclusiones fueron: el 49.1% de los encuestados califican de baja, el 39.8% de los encuestados califica de medio y solamente el 11.1% es alto, respecto estrés de los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza. El 69.4% de los encuestados califican de alto, el 20.4% de los encuestados califica de bajo y solamente el 10.2% es medio, respecto desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza. A demás, los resultados muestran una prueba altamente significativa con un valor $p=0,000$ (sig) es menor con un $\alpha=0,01$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se concluye, Existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, siendo esta relación inversa ($r = - 0.383$).

Reategui (2017) en su tesis. *Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la Empresa Nova Vida S.A.C., 2016*. Sustentada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de la salud. El objetivo fue Determinar la relación entre comportamiento organizacional y estrés laboral en la empresa Nova Vida S.A.C. El tipo de estudio es básico, con diseño no experimental, transversal: correlacional. La población estuvo conformada por 52 trabajadores de la empresa Nova Vida S.A.C. La muestra fue no probabilístico e idéntica a la población. Se aplicó la encuesta como técnica de recolección de información y los instrumentos fueron adaptados de Quesada (2014) y la OIT – OMS, siendo validados por expertos de la misma universidad y cuya confiabilidad fue de 0,73 aproximadamente. Se llegó a las conclusiones siguientes: El 15.4% de los 52 trabajadores perciben que hay un nivel bueno de comportamiento organizacional, mientras que un 80.8% de los trabajadores perciben que el comportamiento organizacional es regular y un 3.8% de los trabajadores perciben el comportamiento organizacional como un nivel malo en la empresa Nova vida S.A.C. Así mismo, El 44.2% de los trabajadores tienen un bajo nivel de estrés laboral, mientras un 51.9% de los trabajadores presentan un nivel medio

de estrés laboral y un 3.8 un nivel alto de estrés laboral en la empresa Nova vida S.A.C. Finalmente, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es $r = -0.864$, entonces, el grado de relación entre las variables comportamiento organizacional y estrés laboral es fuerte, el sentido o dirección de la relación es inversa o negativa, es decir a mejor Comportamiento Organizacional menor Estrés Laboral y viceversa.

Garate (2017) en su tesis "*Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016*". Sustentada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de la salud. Tuvo como objetivo conocer la relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto. Una investigación de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por un total de 749 Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto. La muestra fue probabilista y estaba constituida por 252 Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto. se utilizó como técnica de investigación una encuesta, con dos instrumentos validados por expertos y sometidos a la prueba de confiabilidad. Ambos cuestionarios tenían un nivel de confiabilidad de 0,814 y 0,866. Las conclusiones fueron: Los resultados correspondientes al nivel de estrés laboral que presentan los Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, cuya calificación es regular en un 74%, es alto en un 26%, esto es debido al entorno, de contraer resultados que son importantes en el precio personal, social y económico. sobre el desempeño laboral la calificación es regular en un 74%, es alto en un 25%, esto es debido a que existe participación de toda la entidad frente al adecuado logro del desempeño de los trabajadores. Finalmente existe una correlación entre las variables en estudio, puesto que el valor P o Sig Bilateral resulta ser menor a 0,005 donde el valor es de 0,00 y el coeficiente de correlación o Rho de Spearman es 0,373 la cual indica una correlación considerable media.

Cáceres y Peralta (2016) en su investigación "*Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016*". Presentada en la Universidad Privada del Norte, para obtener el grado de magister en administración. Cajamarca. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el

estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana. El tipo de investigación fue descriptiva, correlacional; con diseño no experimental de corte transversal. Se evaluaron a 55 trabajadores del área asistencia. Para la recolección de datos sobre el estrés laboral se utilizó la técnica de encuesta, el instrumento fue utilizado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, sustentado por Ivancevich y Matteson, tuvo un Alfa de Cronbach de 0.854. Para medir el desempeño laboral se utilizó el test usado por la Organización Internacional del trabajo cuyo Alfa de Cronbach es de 0.979. Ambos instrumentos tienen un alto nivel de confiabilidad. Las conclusiones fueron: Un 49% de los empleados se siente estresado en el trabajo, esto en relación a la variable estrés laboral, en tanto que un 10% siente un mínimo grado de este mal, y solo un 12% se siente muy estresado. En cuanto a la al aspecto desempeño laboral, el 45% de los participantes manifiesta desempeñarse regularmente, mientras que el 29% lo hace de manera óptima, y un 25% lo realiza de mala gana por lo que su rendimiento es malo. De esta información se colige que hay una correspondencia significativa entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana del departamento de Cajamarca.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Estrés laboral

Kim y Mueller (1978) señalan que: el estrés laboral es apreciado como la acumulación de repulsiones de carácter emocional cognoscitivas, de conducta y orgánicas a fenómenos desfavorables del medio donde labora, lugar en el que la persona, se siente exaltada, ansiosa, y se siente presionado por los requerimientos laborales.

Bobes (2000) se refiere al estrés laboral como a un procedimiento nato del hombre, el cual pone de manifiesto reacciones inmediatas a frente a los estímulos externos que lo aprecia como desafiantes o peligrosos, los cuales demandan esfuerzo físico, mental y actitudinal para poder afrontarlo y que en algunas ocasiones interfieren el desarrollo emocional del individuo.

Bermúdez (2012) se refieren a esta misma variable como el estado de presión que les provoca una serie de aspectos conocidos como estresores, uno de ellos es la responsabilidad laboral. Estos aspectos requieren de una atención por encima de la que normalmente se puede enfrentar.

Se trata de una respuesta fisiológica y psicológica de una persona que intenta adaptarse a las presiones a las que se ve sometida en el ámbito laboral, originada por el instinto de supervivencia del ser humano, en la que se ven involucrados muchos órganos y funciones del cuerpo, como el cerebro y el corazón, los músculos, el flujo sanguíneo, la digestión, cuando ésta se prolonga o intensifica en el tiempo, la salud, el desempeño profesional e, incluso, las relaciones personales o de pareja del individuo se pueden ver afectadas. (Bermúdez, Pérez & Ruiz, 2012)

Asimismo, se considera que es una reacción natural del organismo y la mente de un individuo que tiene que adecuarse a una nueva forma de trabajo, lo cual es originado por el deseo de sobrevivir de la persona. En este proceso se ven implicados una serie de órganos y funciones del organismo del individuo, cuando éste estado de tensión se larga o aumenta en un periodo de tiempo, el estado de salud, el nivel de rendimiento laboral y hasta sus interacciones a nivel personal y familiar pueden resultar perturbadas.

Tal como refiere el autor, es un hecho que las relaciones personales, familiares y laborales serán afectadas, si es que el trabajador está sometido a un estado de tensión especialmente si es de tipo laboral, ya que en muchos casos los individuos no se sienten a gusto haciendo lo que hacen pero saben que tiene que realizarlo porque de ello depende su estabilidad y la de su familia, en este sentido cabe destacar que es importante que las condiciones laborales sean óptimas en todos los aspectos para que el trabajador se sienta a gusto y no se estrese.

Al respecto Hernández, Ortega y Reidl (2012) consideran que, ante un estado progresivo de tensión en el trabajo, el ser humano puede sentir una presión tan grande

que puede colapsar tanto física como mentalmente, lo que acarrearía efectos adversos no solo en su estado de salud, sino también en su medio más cercano puesto que, le genera una inestabilidad en el trabajo y en sus relaciones personales.

Esta definición dada por los tres autores resulta desde nuestro punto de vista, ser la que mejor conceptualiza al estrés laboral y por tanto, serán considerados como autores que sustentan los lineamientos teóricos de esta investigación.

Características del estrés

Robbins (2005) manifiesta que éste se evidencia de diversas maneras dependiendo de la persona, además menciona casos en los que algunos individuos al encontrarse sometidos a un alto nivel de estrés les puede incrementar la presión arterial y producir reacciones negativas, por otro lado, también aclara que el estrés puede entorpecer la toma de decisiones asertivas, no tener ganas de ingerir alimentos entre otras señales de alarma. Estos síntomas se sintetizan en tres tipos, tales como: las orgánicas, mentales, y actitudinales.,

Tal como lo manifiesta el autor, el estrés puede ser la causa principal del mal estado de salud tanto física como mental y de comportamiento en las personas ya que al no poder manejarlo la persona pierde el equilibrio y la noción de todo lo que eso implica. Por ello, es necesario que cuando un individuo se inicie o acepte un puesto de trabajo, vea que las condiciones sean adecuadas y que no sea para él una causa de estrés sino por el contrario lo motive para desarrollarse a nivel personal, familiar y laboral.

Síntomas fisiológicos del estrés

Robbins (2005) al referirse a la sintomatología orgánica del estrés, afirma que éste puede causar trastornos digestivos, alterar el ritmo cardiaco y respiratorio, provocar hipertensión arterial, causar dolores constantes de cabeza e incluso provocar infarto. Las señales de alarma también pueden evidenciarse a nivel físico, tal como: las contracciones musculares, falta o exceso de sueño, cansancio, molestias en la piel.

Es decir, la persona siente que ya no puede con sus males por lo que acude al doctor, sin embargo, todos los resultados de los exámenes que le apliquen serán normales.

Al hablar de los síntomas que puede provocar el estrés, el autor es muy claro al afirmar que este mal puede causar una diversidad de trastornos en todos los aspectos de la vida del individuo, sin embargo, no menciona la forma como se podría hacer para manejar el estrés; por ello es importante que las personas que reconozcan que están atravesando por esta etapa de estrés, lo asuman, busquen información y traten de sobreponerse o buscar alternativas que le permitan manejar este estado ya que por lo visto este mal puede ser manejado por uno mismo y no por los médicos ya que ellos no encontrarán síntomas evidentes.

Síntomas psicológicos el estrés

Robbins (2005) Con relación a la sintomatología del estrés, considera que es frecuente que la persona que la padece se encuentre siempre descontento con todo, es por ello que si hablamos de trabajo, el empleado mostrará un desinterés en realizar su labor y es allí cuando el trabajador al no sentirse a gusto haciendo sus tareas su rendimiento no será el adecuado y se producirá una escasa claridad en el cumplimiento de sus obligaciones, falta de autoridad, irresponsabilidad laboral, descontento, no se identifica con la institución y falta de iniciativa.

En concordancia con lo que afirma el autor, es evidente que la mente domina al cuerpo, es por ello que cuando el ser humano pierde el equilibrio en cualquier aspecto de su vida ya sea personal, familiar o laboral; pero principalmente este último es cuando el individuo pierde el interés por lo alguna vez lo motivó hacer algo, en consecuencia, es importante que si de trabajo se trata el empleado debe estar bien psicológicamente para tener un desempeño óptimo caso contrario las consecuencias pueden ser adversas para el empleador y la empresa.

Síntomas comunes del estrés

Schmitz (2007) indica que éstas pueden resultar perjudiciales para el organismo, la mente, las inquietudes o emociones y la conducta. Que la persona aprenda a reconocer estas señales de alarma ya es un gran avance para poder controlarlas. Si no se aprende a manejar el estado estresante puede acarrear una diversidad de inconvenientes en la salud, tal como, la hipertensión, afecciones del corazón, incremento de peso y trastornos metabólicos como la diabetes.

Si nos referimos a los síntomas más frecuentes del estrés tal como lo indica el autor, concordaremos en que éste es un padecimiento que ataca principalmente a todo el organismo humano en todas sus dimensiones como la fisiológica, psicológica y actitudinal, sin embargo, resalta también que la forma más adecuada de manejarlo es partiendo del reconocimiento de que se la padece, entonces es obvio que ante una situación de estrés se debe pedir ayuda para que aprendamos a lidiar con este mal y no permitir que afecte nuestra salud de manera negativa.

Para Schmitz (2007) al generalizar la sintomatología del estrés, la clasifica en tres tipos, tales como:

las emocionales, las mentales y de conducta. La primera, referida al estado de desesperación o tensión, alteración, temor infundado, estado de nervios, desconcierto, variaciones en su estado anímico, entre otras. El segundo, que hace referencia, al miedo a no progresar, autoevaluación constante, pérdidas de memoria, falta de concentración y de iniciativa, y forma de pensar repetitiva. Por último, el aspecto conductual, que se evidencia en los ataques de risa infundados, forma brusca de tratar a los demás, ansiedad por consumir cigarrillos, alcohol y otros estupefacientes, incremento o falta de ganas de comer, chirriar la dentadura, endurecimiento de las mandíbulas, entre otras.

Causas externas del estrés

Según expresa Schmitz (2007) Algunas de las causas más comunes del estrés son: los cambios significativos en la vida personal, laboral o de estudios, así como también, los problemas de interrelación, inconvenientes económicos, tener mucho trabajo, sobrecarga familiar.

Cuando hablamos de causas externas de este mal, el autor deja claro la palabra “cambio” adquiere un amplio significado en la vida de las personas, pues de ello dependerá en gran medida que la persona se sienta bien o mal consigo misma, más no sugiere ninguna forma de manejo de estrés, por lo que se admite que en cualquiera de los aspectos del desempeño del ser humano el estrés es causante de un mal estado de salud de la persona.

Causas internas del estrés

Para Schmitz (2007) al referirse a las causas internas del estrés, piensa que, desde el desarrollo de las funciones de los órganos internos del cuerpo humano, el estrés puede provocarse debido a que la persona hace evidente un estado de negativismo, negación a aceptar lo desconocido, forma de pensar rigurosa, inflexibilidad, autocrítica negativa, perspectivas irreales y desinterés por el perfeccionamiento y su conducta.

Tal como lo indicara el autor la persona estresada desde su concepción interna o mental siente que todo está mal, por lo que muestra desinterés por todo lo que le demande hacer algún tipo de esfuerzo, pero principalmente descuida su aspecto personal y de comportamiento volviéndose una persona conformista y sin ganas de hacer nada, esto nos da a entender que sería interesante que para que la persona supere o maneje su estrés salga de la rutina, se encamine en nuevas actividades, otras motivaciones que le ayuden a superarlas, pues el autor deja abierta la posibilidad a este pensamiento.

Tipos de estrés

Estrés positivo o eustrés

Forondona (2011) opina que el estrés puede convertirse en una ventaja cuando es positivo por lo que le denomina eustrés, esto se conoce así cuando el estrés nos sirve como motivo para superar algunas dificultades ya que hace que nuestro lado más artístico o creativo se ponga de manifiesto y nos empuje a avanzar hacia adelante y alcanzar nuestras metas de manera efectiva y eficiente superando positivamente las circunstancias que nos causan estrés.

Entendiendo la postura de Forondona, llegamos a la conclusión de que en muchas ocasiones el estrés podrá ser beneficioso para las personas que tengan la capacidad de aprovecharlo para alcanzar metas propuestas ya que, dependiendo de la naturaleza de cada individuo, hay quienes les gusta trabajar bajo tensión y pueden hacerlo de manera óptima, puesto que se sienten motivados a hacerlo porque lo asumen como un reto. En síntesis, el estrés puede ser positivo o negativo en la medida en que la persona lo maneje o controle.

Según indica Forondona (2011) que cuando el individuo se encuentra sometido a un estado de tensión, empero sin darse cuenta cree que los resultados resulten provechosos. Por lo que lo asume como diversión y atrevimiento. Esta perturbación es típica porque hace que la persona se sienta motivada constantemente.

Estrés negativo o distrés

De acuerdo a Forondona (2011) pone de manifiesto que el estrés también puede ser negativo puesto que la persona ya tiene en mente una circunstancia negativa al pensar desde ya que nada saldrá bien, por ello también se le conoce como distrés. Este trastorno hace que la persona se sienta totalmente paralizada. El distrés, hace que el individuo pierda el equilibrio y piense que los medios que tiene a disposición no le sirven o no están disponibles. En efecto, termina sumido en un estado de tristeza, colérico y con ideas negativas.

En concordancia con lo que el autor afirma respecto al estrés negativo, es evidente que quien padezca de estrés negativo siempre estará sumido en un estado de depresión, sin ideas positivas ni ganas de hacer algo es decir se califica a la persona como un ser inerte, en vista de esta situación, es indudable pensar que el estrés negativo es un riesgo para quien la padece ya que lo puede llevar a cometer cualquier acto indebido porque siempre estará marcado por la cólera, las ideas pesimistas y el desconformismo.

Estrés agudo

Según Schmitz (2007) con respecto al tipo de estrés agudo puede resultar emocionante pero muy cansado. No dura mucho tiempo ya que puede presentarse en cualquier momento de nuestras vidas, tal es el caso de una agenda llena para la realización de entrevistas en un solo día.

De acuerdo con el autor, nos atrevemos a pensar que este tipo de estrés lo padecen la mayoría de personas ya que en algún momento de sus vidas han pasado por este tipo de estrés que se les ha presentado en situaciones cotidianas personales, familiares o laborales, sin embargo, cabe la posibilidad de poder superarlas algunas con mayor rapidez que otras. En síntesis, este es un tipo de estrés pasajero.

Estrés agudo episódico

Según Schmitz (2007) reafirma que constantemente la persona está expuesta a un estado de estrés agudo y quienes padecen este mal muestran reacciones violentas y fuera de control, se emocionan con facilidad y suelen irritarse fácilmente, pero sobre todo piensan que no son capaces de ordenar su vida.

Es interesante darnos cuenta que este autor a través de su postura nos hace entender que el ataque de histeria de algunas personas es explicado ya que padecen un estado de estrés agudo y que no es sencillo controlarlo, por lo que cabe la posibilidad de pensar que si es necesario se debe recurrir a la asistencia de un especialista en salud mental para prevenir situaciones adversas.

Estrés crónico

Según Schmitz (2007) el estrés crónico puede ser causado por situaciones traumáticas como aquellas vividas en la niñez o las causadas por conflictos bélicos, en las cárceles, en situaciones de extrema pobreza, en las cuales la tensión es permanente.

El comprensible lo que afirma Schmitz en relación al estrés crónico, ya que hoy en día se evidencian muchos casos de este tipo de tensión que hace que las personas estén sometidas a una constante alarma, por lo que no solo es necesario identificarlo, sino comprenderlo y tomar las medidas necesarias.

Medidas para combatir el estrés

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016) propuso 5 formas de tratamiento en las personas que padecen este mal para proveerles de herramientas que les ayuden a manejarlo o controlarlo:

Una de ellas es la referida “la forma de pensar positivamente” puesto que esto ayudará a dar el valor agregado a las cosas y recursos de los cuales la persona está proveída y no distorsionarlas o exagerarlas. La otra forma es el control de las reacciones de nuestro cuerpo en circunstancias de estrés, a través de la práctica de estrategias de relajación tanto física como psicológica y el control de la respiración. Asimismo, está la autoestima bien alta, cuyo objetivo es que la persona sea capaz de expresar lo que piensa, siente y desea y lo haga de manera clara, a la vez que adopte destrezas y habilidades que le permitan relacionarse con la sociedad y se sienta más seguro de sí mismo y tenga el control de las situaciones. Por otro lado, se encuentra el contar con buenos amigos y personas de bien que te rodeas, esto es mejor porque el individuo sabe que puede contar con ellos y le facilitan la pertenencia y adecuación al grupo por lo que se convierten en su sostén. Por último, está el llevar un estilo de vida sano y activo que permita mantener un buen estado físico y acoger prácticas alimenticias saludables.

Estrés y ansiedad

Bermúdez, Pérez & Ruiz (2012) indica que:

el padecimiento de estrés que no es detectado y medicado a tiempo puede convertirse en un trastorno mental, y manifestarse como estados de angustia o depresión. Generalmente un alto porcentaje padece de desesperación, esto es normal, no obstante, un trastorno de angustia y desesperación es distinta a la que experimentamos diariamente, la ansiedad cuando se agrava puede interrumpir el desenvolvimiento de los quehaceres cotidianos de la gente. Estas alteraciones implican ataques de miedo, temor excesivo a ciertos elementos (fobias). El temor, la opinión y la valoración de los que lo rodean, el estrés después de una intervención quirúrgica o un accidente, o los desastres, conflictos bélicos, torturas, fallecimientos sorpresivos e inesperados, asaltos, robos, entre otros.

Tomando como referencia las expresiones de autores como Benites y sus colaboradores entendemos que el estrés es una enfermedad peligrosa que si no se trata a tiempo puede ser fatal ya que la persona llega a un extremo de no poder controlarlo y le causará muchas dificultades en su vida cotidiana. Además, nos indica que son muchos los factores que lo determinan, sin embargo, es claro que estos factores que para unos pueden parecer sencillos para otros pueden ser determinantes y producirles estados extremos de estrés por ello es importante que cada persona conozca y reconozca cuando está pasando por un estado de ansiedad natural y cuando es una enfermedad mental para pedir ayuda oportuna, tal como lo sugieren los autores.

Factores asociados al estrés laboral

Factores sociales

Bobes (2000) Los factores sociales, son aquellos aspectos del entorno que perjudican la paz y el desarrollo del hombre, entre estos factores se encuentra las interacciones interpersonales que son parte de la vida cotidiana.

En el caso de los factores sociales, la postura de este autor es determinante ya que nos aclara que es el entorno el que puede causar estrés, es decir el nivel de estrés dependerá del medio en que uno se desenvuelva por lo que se cree que es importante saber quiénes te rodean para evitar estresarse.

Factores ambientales

Bobes (2000) Los factores ambientales son otro factor que determina el nivel de estrés y que tiene que ver con el contexto en cual se desarrolla el ser humano y tiene mucho que ver con el aspecto que parten desde el clima, hasta el nivel de contaminación con la que el hombre debe luchar para sobrevivir.

El mismo autor pone de manifiesto que otro factor determinante en la salud mental de la persona es el medio ambiente donde uno se desarrolla, pues cada día tenemos que hacerles frente a diversas situaciones que nos causan estrés como puede ser la variación del clima o fenómenos naturaleza que no asientan bien a una persona.

Factores familiares

Para Bobes (2000) La familia es un aspecto muy influyente en el nivel de estrés, por ello, los problemas familiares causan efectos negativos que provocan trastornos en la vida de alguno de los miembros. La violencia, la desidia y la carga familiar son elementos determinantes para establecer un diagnóstico de estrés.

Tomando las palabras del autor concluimos que, a mayor nivel de violencia, desidia y carga familiar, mayor será el grado de estrés, pues estos son los factores de riesgo más persistentes a nivel de la familia, por lo que es recomendable aprender a lidiar con los problemas de manera adecuada.

Factores económicos

Para Bobes (2000) los factores económicos están determinados por la cuantía de medios de los que dispone un individuo o una familia para satisfacer sus necesidades

por lo menos básicas. Aquellos que no perciben un salario que le sirva para la satisfacción de sus requerimientos, éste acabará preocupado y en efecto se convierte en presa fácil de estresarse.

El autor manifiesta que el factor económico es un factor determinante para el estrés, ya que las personas que cuenten con mejores recursos se estresaran menos en comparación a aquellos que no cuenten con un salario que cubra sus necesidades.

Dimensiones del estrés laboral

Dimensión 1: Sobre carga de trabajo

Hernández, Ortega y Reidl (2012) La sobrecarga de trabajo es aquella que guarda un vínculo con el volumen, la extensión o dificultad de la tarea, puede ser superior o inferior de la capacidad del sujeto al momento de su desarrollo y tiene a la autoestima, como el elemento de mayor relevancia, ya que un trabajador puede experimentar la sensación de pérdida de tiempo cuando realiza un proceso vicioso o repetitivo que lo sobrecarga laboralmente. Aparece cuando la distribución no es adecuada en la jornada laboral, no hay manejo de turnos, descansos y esta se hace extensa, incide en alto grado a nivel familiar y social causando entornos estresantes.

Bosqued (2008) Se puede definir como el cumulo de requerimientos psicológicos y físicos a los que se encuentra sometido un trabajador en su jornada laboral y que superan largamente su capacidad física y mental para poder desarrollarla. Esto puede producir que el nivel de calidad de su rendimiento laboral promedio disminuya, convirtiéndose en menos productivos e incluso generando daños en su salud física y mental.

Dimensión 2: Control sobre las actividades laborales

Hernández, Ortega y Reidl (2012) Son los procesos de control que se instaura como parte de las políticas empresariales y que permiten conocer al detalle el accionar de los trabajadores de una empresa u organización. Estos mecanismos son los que se

emplean como parte de los procesos de supervisión del personal y en muchas ocasiones pueden resultar agobiantes para los trabajadores.

Bosqued (2008) Se refiere al conjunto de mecanismos que utiliza un empleador con la finalidad de controlar las actividades o tareas que realizan sus colaboradores. Para este fin se puede hacer uso de una gran gama de herramientas que van desde la video tecnología hasta los GPS.

Dimensión 3: Desgaste emocional

Hernández, Ortega y Reidl (2012) El desgaste emocional en cualquier contexto está vinculado con la pérdida de las expectativas de una persona en cuanto a lo que puede ser capaz de lograr. Sin embargo, esta pérdida no es definitiva que una vez que se ha identificado las causa que la producen la persona recupera la visibilidad personal de sus facultades y potencialidades que puede hacer uso en el logro de su objetivos y propósitos a nivel personal y laboral.

Bosqued (2008) Para poder definir este tipo de fatiga podemos deslindar señalando que la fatiga en sí misma constituye un cansancio extremo o estado de debilidad generalizada que se puede manifestar tanto de forma física como emocional. La física suele manifestarse a medida que va transcurriendo el día, debido al cúmulo de tensiones a las que exponemos a nuestro cuerpo, en cambio la emocional es más perceptible en las primeras horas de la mañana.

Dimensión 4: Desequilibrio entre esfuerzo y retribución

Hernández, Ortega y Reidl (2012) Viene a ser el desbalance que se produce cuando los colaboradores experimentan la sensación de que su esfuerzo o lo que realizan en el campo laboral tiene mayor validez que la retribución que reciben por ello. Produce un estado de insatisfacción en el trabajador por que genera disconformidad con la valoración que la empresa hace de su trabajo.

Bosqued (2008) Es un estado emocional consiente que se genera debido a que el trabajador está disconforme con la retribución que le otorga la empresa. La disconformidad por lo general es con el aspecto económico, ya que el trabajador siente que su desprendimiento con la organización no tiene el reconocimiento esperado y genera un estado de apatía con su labor.

Dimensión 5: Apoyo institucional

Hernández, Ortega y Reidl (2012) Son el conjunto de acciones que se toman en consideración dentro de la empresa con la finalidad de que el trabajador no se vea desbordado por la carga laboral. Las organizaciones que se preocupan por brindar apoyo a sus colaboradores diseñan e implementan mecanismos y herramientas a fin de que cada uno de ellos puedan tener acceso a diversas opciones de apoyo en su labor.

Bosqued (2008) Se considera como apoyo institucional no solo a las herramientas y equipos que una empresa implementa para que el trabajador pueda tener una labor más eficiente, sino que, también se conoce con este nombre a aquella manera sencilla y flexible de prestar el Servicio Social, dentro de la empresa, mediante el cual se planifica eventos culturales, educativos, recreativos, entre otros.

Con la intención de poder realizar la medición de esta variable se tomará en cuenta las dimensiones establecida por Hernández, Ortega y Reidl (2012) debido a que son las que mayores bondades de adaptabilidad brindan a nuestro propósito

Desempeño

Bateman y Snell (2009), mencionan que el desempeño, es la eficiencia con que un trabajador brinda servicios en una institución. En este sentido, el rendimiento de los empleados en la sumatoria de su actuación con sus productos.

Hablando de Desempeño, estos autores son preciso al manifestar que el desempeño es la suma del comportamiento con los resultados, pues todo trabajador

que se siente identificado y motivado con su labor pondrá su mejor esfuerzo para lograr mejores resultados.

Se debe tener en cuenta que para hablar de desempeño se considera el nivel en que los directivos o administrativos de y una entidad cumplen sus funciones, tomando en cuenta las exigencias del cargo que ocupan, en base a las respuestas obtenidas como producto de una medición a través de una evaluación.

Tomando como referencia las palabras de Chiavenato (2006) se define al desempeño como el accionar de un empleado en la consecución de sus metas trazadas lo cual es parte de su técnica personal para conseguirlas y que se caracteriza por una serie de peculiaridades personales.

Cabaleiro, (2010) En este sentido, el desempeño de un trabajador es la suma de dos elementos que son su forma de proceder frente a sus resultados y el potencial que demuestra para desempeñar la función encomendada, en conclusión, primero se debe tener en cuenta lo que haga para luego evaluar y medir sus acciones.

Del mismo modo Robbins (2009) determinó que, el establecimiento de metas es lo que motiva a la persona a comportarse de cierta manera y a la vez esforzarse para mejorar su rendimiento. El mismo autor afirma que el rendimiento es más completo cuando se han trazado objetivos complejos, porque genera mayor esfuerzo en cambio, cuando las metas son fáciles se genera el conformismo.

En los conceptos dados en párrafos anteriores todas concuerdan con que la importancia radica en el logro de los objetivos determinados, de la compañía, siendo necesaria todas las destrezas y habilidades de cada uno de sus integrantes ya que dependerá del esfuerzo que le pongan el logro de las metas.

Gabini y Salessi (2016) expresaron que:

Es el desempeño y la actitud que demuestra el empleado al cumplir sus roles y tareas asignadas que demanda su cargo en el entorno laboral determinado donde se desenvuelve, y que le permite demostrar su

competitividad. Es en la ejecución del trabajo donde el hombre demuestra las capacidades laborales logradas, en las que se configuran, como un sistema de conocimientos, destrezas, hábitos, emociones, cualidades, estimulaciones, caracteres personales y principios que ayudan a lograr los efectos esperados, en respuesta con las demandas sistemáticas, beneficiosas y de bienes de la entidad.

Desde la óptica de nuestro propósito la definición establecida Gabini y Salessi (2016) es la que mejor se adecua a la definición de desempeño laboral y por lo tanto constituyen los autores que sustentan nuestra investigación.

Elementos del desempeño laboral

Por su parte Davis y Newtrons, (2000) definen las capacidades de adaptación, interacción comunicativa, toma de decisiones, información, trabajo en grupo, patrones de trabajo, perfeccionamiento de talentos, fortalecimiento del diseño de trabajo, optimizar el rendimiento.

En este sentido los autores nos dan a entender que para que lograr un buen desempeño laboral en los trabajadores de una entidad u organización es importante tener en cuenta las nueve capacidades mencionadas anteriormente y que fortalecerán el buen desempeño del personal y por ende el éxito de la empresa.

Al respecto, Chiavenato (2011) expone:

El desempeño de los individuos se valora a través de aspectos anticipadamente establecidos y medidos, los cuales se detallan a continuación: aspectos de comportamiento como: la disciplina, el accionar de manera colaboradora, decidir por sí mismo, comprometerse, confianza, liderazgo, buena imagen, entusiasmo, creatividad, capacidad de realiza aspiraciones exitosas y aspectos operativos como: el dominio del trabajo, eficacia, cuantía, precisión, trabajo en equipo, liderazgo, entre otras. (p. 367).

Es el fortalecimiento de su nivel de competitividad y rendimiento. En este caso la competencia está constituida por el comportamiento y habilidades observables que el individuo dedique en un trabajo para dar cumplimiento a sus de forma efectiva y placentera. Asimismo, incide en que los análisis institucionales se encaminan en función a tres clases de competencias elementales, las cuales involucran diferenciarse y desenvolverse de acuerdo con las metas de las compañías; estas competencias pueden ser: generales, de trabajo y primordiales.

Según Robbins (2010) afirma que, otra forma de medir y valorar el trabajo de los directivos es prestar atención a las capacidades y competencias que permitan lograr los objetivos propuestos. El mismo Robins, cita a Katz, quien reconoce tres destrezas administrativas primordiales que son: tecnológicas, humanas e informativas.

En la medida en que cada empleado preste atención a sus destrezas y habilidades competitivas pondrá en evidencia en que campo es más destacado lo que permitirá que al momento de evaluar su potencial será mejor aprovechado su potencial en beneficio propio y de la empresa.

Característica del desempeño laboral

Según Chiavenato (2009) las peculiaridades del desempeño laboral son las inquietudes o razones cuyo carácter principal es que:

No son estáticos, sino que, son ímpetus emprendedores y perseverantes que generan conductas. Con el ensayo y error, estas conductas se convierten en eficientes en la complacencia de algunas necesidades. Al no hallar la salida normal, la presión del cuerpo indaga otra solución para salir del paso, puede hacerlo de manera psicológica tal como la violencia, insatisfacción, el descontrol emocional, dejadez, apatía, entre otras; o por la vía fisiológica como la risa nerviosa, la falta de sueño, enfermedades del corazón y digestivas, entre otras.

En otras oportunidades, la necesidad no complacida, no frustrada, sino trasladada o remediada. Esto pasa en el momento en que la satisfacción de otra necesidad minimiza la intensidad de una necesidad que no puede ser complacida, como en el caso de una entidad en que la designación de un cargo superior es recompensada por un incremento de salario o por un nuevo cargo de trabajo

Factores del desempeño laboral

Bateman y Snell (2009) en relación a los factores del desempeño laboral, establecen cinco componentes esenciales para un buen rendimiento en el trabajo, tales como: cumplimiento de roles, responsabilidad organizada, objetivos alcanzados, variedad de tareas y el trabajo en equipo, los cuales se detallan a continuación:

Cumplimiento de roles

Bateman y Snell (2009) En lo que se relaciona con el cumplimiento de roles, manifestaron que, cumplir con las funciones es la habilidad que un trabajador demuestra para cumplir con las tareas encomendadas, con el fin de alcanzar las metas y propósitos, adquiriendo un estándar de productividad adecuada, y satisfaciendo la demanda de los clientes y por último alcanzando la legitimación de los usuarios.

El cumplimiento de las funciones de parte de los empleados, es elemental ya que cada uno tiene la obligación de asumir con responsabilidad la labor encomendada y propiciando resultados que beneficiarán a la organización.

Griffin (2010) manifestó:

El cumplimiento de roles tiene que ver con el deber encomendado a cada empleado en una entidad, éste, en el instante en que forma parte de la organización, la analiza e interioriza con el fin de desenvolverse apropiadamente. Está relacionado con el Manual de Funciones que regulan el cumplimiento de obligaciones de los empleados.

Los colaboradores, tienen el deber de cumplir a cabalidad con sus obligaciones encomendadas, para lo cual deben demostrar su capacidad de responsabilidad su formalismo a la hora de realizar las actividades. Para el ejercicio de la función estatal,

los encargados de hacer cumplir deberán hacerlo en un periodo de tiempo establecido, para lo cual deberán uso de este tiempo de manera oportuna y eficaz.

Aguilar y Vargas (2010) manifestó:

Los integrantes de un grupo asumen responsabilidades y roles acordadas al comenzar a ejercer su labor, estos acuerdos se basan en documentos como el reglamento interno, el manual de funciones y los planes de desempeño de la institución u organización, no obstante, coexisten otros compromisos o funciones que no están plasmados en ningún papel pero que es obvio que debe poseer el directivo, así como también los empleados.

En todas las empresas es indispensable que se cuente con documentación y manuales que rijan el buen funcionamiento de la entidad, pero sobre todo el cumplimiento de las funciones del trabajador, para que exista formalidad y a la vez cada empleado se sienta identificado y cumpla sus roles delegados, de no contar con la documentación necesaria se debe considerar las recomendaciones que den constantemente los jefes.

Responsabilidad asignada

Blanco (2006) manifestó:

La responsabilidad es un don que posee una persona y que es observable en sí mismo y en los demás, se afirma que un individuo actúa con responsabilidad cuando sabe lo que hace, asume las consecuencias de los mismos porque sabe que son el motivo directo o indirecto de su proceder, por lo que es loable de censura.

Al hablar de la responsabilidad el autor Blanco, es claro en afirmar que la responsabilidad no es un valor que se puede asumir a ligera, sino que demanda compromiso ya que está centrado en la forma de actuar y en la medida de cometer errores asumirlos con hidalguía de tal manera que sabe que las consecuencias le

pueden afectar, pero que aun así la persona lo asume y a partir de ella trata de corregirse y cambiar de proceder.

Objetivos alcanzados

Blanco (2006) puntualizó:

Alcanzar un objetivo está relacionado estrechamente con la realización de tareas, ya que los objetivos siempre aluden a una circunstancia o ideal que se aspira alcanzar y cuyo resultado son la realización, lo concreto, lo palpable, lo observable y que solo se consigue en la medida que las tareas se ejecuten.

El mismo autor, nos reafirma la idea de alcanzar un objetivo para lo cual se requiere el cumplimiento de una serie de tareas y actividades, sin embargo, queda la posibilidad que alguien del equipo se niegue a cumplir con sus funciones por lo que es necesario que el director del equipo siempre incentive a todo su personal para trabajar en la consecución de dichos fines.

Variedad de tareas

Bateman y Snell (2009) precisa: “la diversidad de actividades se utiliza para habilitar a una labor u ocupación que con frecuencia exige mucho trabajo de parte de quien la asume y que además lo debe culminar en un periodo de tiempo determinado; esto es, que se pone un tiempo tope para su conclusión.

En este aspecto referido a la cantidad de tareas asignadas a un trabajo, el autor manifiesta que normalmente éstas se asignan y se cumplen en tiempos establecidos, sin embargo, no deja claro la posibilidad de contemplar que puede haber dificultades ajenas al esfuerzo humano que imposibilite el cumplimiento de la obra, por ello es importante sugerir que toda entidad debe contar con un plan de contingencia en caso necesario.

Trabajo en equipo

Bateman y Snell (2009) define:

Que el equipo puede compensar exigencias individuales significativas, tales como la de identidad y afecto. Asimismo, se complace otras exigencias cuando los integrantes del grupo perciben bonificaciones perceptibles de la entidad que no les habría sido posible conseguir laborando de manera independiente.

En las instituciones, u organizaciones se tiene en cuenta que los grupos de trabajo desempeñan un rol muy importante ya que cada uno contribuye de distintas maneras, que a la larga fortalecen las ideas, aparecen otras nuevas, se planean las actividades de manera conjunta, se ejecutan las mismas en equipo.

De acuerdo con Griffin (2010) dice:

Realizar un trabajo en una institución, es elemental, sobre todo si se trata de la entidad educativa, en vista de que trabajadores se interrelacionan todos los días con toda la comunidad, de esta manera el equipo facilita para que la labor sea placentera, dinámica, colaborativa y que se eviten las desavenencias entre los participantes, por ello es necesario conocer de cerca cómo se lleva a cabo la dinámica interna de los equipos.

Griffin (2010) manifestó:

la labor conjunta que realiza el personal del área administrativa, el cual tiene como responsabilidad la evaluación de desempeño de sus integrantes y de acuerdo a ello preparar un plan de acción que le permita mejorar su labor. En tal sentido, el grupo asume la evaluación de rendimiento de sus colaboradores y fija sus propósitos y objetivos.

En concordancia con lo manifestado por el autor, el personal que integra el equipo directivo, es el responsable de evaluar constantemente a su personal y a la vez ejecutar con ellos el plan de mejora para fortalecer su nivel de desempeño, esto dependiendo de los resultados que obtenga como referente de la evaluación.

Aguilar y Vargas (2010) afirman el trabajo en equipo “es una congregación de individuos que se agrupan con cierta frecuencia con la finalidad de alcanzar metas comunes y que se interrelacionan permanentemente después de haberse comprometido con una serie de estatutos, manuales y funciones que rigen su conducta ante la sociedad”.

En síntesis, es la capacidad para trabajar de manera complementaria, es decir, de aunar esfuerzos y disponer las competencias de cada cual, en torno a un objetivo común, generando un todo que es mayor que la suma de sus partes. La competencia “trabajo en equipo” se sitúa en el ámbito de las relaciones interpersonales, sin negar que el talento individual sea indispensable para el éxito de cualquier actividad.

Requisitos para un buen desempeño laboral

Asignación de roles

Stoner (1996) define: son las funciones que se delegan a cada uno de los integrantes del equipo, los cuales están obligados a cumplir y hacer que éstas se cumplan por ellos y los demás.

El lógico que el autor conciba, que los roles que desempeñan los integrantes de un equipo tienen que ser cumplidos a cabalidad ya que sin este requisito las instituciones no marcharían bien y todo sería un caos, por ello la importancia de que las funciones deben ser delegadas a personas responsables y comprometidas con su labor.

Comunicación

Martínez y Nosnik (2002), consideran que la comunicación es un procedimiento a través del cual las personas intercambian información de una institución a otra, y que éste altera de cierta manera el estado de información de la institución.

Para este autor la comunicación es un requisito que debe existir entre las empresas, sin embargo, aclara que no siempre puede ser clara puesto que de cierto modo altera su estado de conocimiento, entonces en de asumir que para un buen

funcionamiento de las instituciones debe mejorar el estilo de comunicación, para garantizar que no haya malos entendidos.

Unión en el equipo

Aguilar y Vargas (2010), manifestó:

El trabajo de grupo, hace referencia a los quehaceres específicos que realizan los integrantes del equipo, quienes al mismo tiempo representan un equipo de trabajo. Es esencial en este trabajo, la unidad y la comprensión entre sus miembros, puesto que, en muchas ocasiones, habrá la oportunidad de entender a alguno de los participantes y al mismo tiempo respaldar las ideas que surjan mientras se ejecutan las tareas.

Estos autores son claros en manifestar que el cumplimiento de las tareas dentro de un grupo es fundamental ya que hace que el grupo se refuerce y se aprenda a respetar y aceptarse tal cual son, pues la idea del trabajo en equipo es esa, trabajar unidos para alcanzar el mismo fin, en consecuencia, se debe asumir que el trabajo el equipo da mejores frutos que el trabajo individual.

Metas alcanzadas

Bateman y Snell (2009) puntualizó:

En cuanto a las metas alcanzables, el desempeño laboral siempre estará ligado al logro de objetivos y metas comunes de una organización, y que los resultados que se obtengan serán el producto del esfuerzo que cada integrante le ponga, así como también del entorno donde se desenvuelvan. También es importante saber que el empeño que le ponga cada empleado es producto de la motivación por conseguir el objetivo y que para ello el sujeto tiene que estar motivado desde el inicio del trabajo hasta conclusión del mismo.

Lograr un objetivo está estrechamente ligado, con la fuerza de poder, con el convencimiento y la confianza de que se puede lograr lo que se propone, pero para

ello también se requiere de una buena dirección que sepa lo que quiere y a donde va, estos componentes sin duda harán del equipo, un equipo exitoso.

Griffin (2010) aseveró:

que el rendimiento que se logre, estará ligado a los patrones de logro que se tienen en cuenta al momento de la planeación, éstos constituyen el cimiento para la planificación de la operatividad y el financiamiento. Posibilitan establecer un rendimiento valorativo. Además, aclara la fecha de término o la etapa de cumplimiento.

Lo elemental es conocer cuáles son las metas para proponerse superarlas. Si contamos con los objetivos bien definidos y los instrumentos o adecuados para afrontarlos, de seguro que el éxito a nuestro favor estará garantizado y con responsabilidad y cooperación conjunta se puede lograr.

Atención

Griffin (2010) definió: es un procedimiento psicológico que se activa gracias a la creación de la mente y los diversos estímulos, provenientes del mundo interior y exterior, y que impactan al extenso componente sensorial. Al conseguir que una meta abarque el espacio de la conciencia y permanezca en el nivel de máxima concentración, se habrá logrado lo que se conoce como estar atento.

Si hablamos de la atención, este autor nos da una explicación psicológica de como procede el cerebro humano para conseguir la denominada prestación de atención, sin embargo, es necesario que conozcamos que nuestro cerebro funciona en base a estímulos, por lo que se deduce que, si estos estímulos son positivos o de interés para la persona se logrará captar la atención, caso contrario pues las ideas serán desviadas y no se logrará el objetivo.

Rendimiento

Griffin (2010) manifestó, éste es la correlación entre el producto y los recursos utilizados para su consecución tal como la manufactura, los insumos y el esfuerzo que demanda.

Al hablar de rendimiento el autor nos indica que no puede existir tal rendimiento si no se suman componentes fundamentales como la mano de obra, los materiales y la energía. En este sentido, es fundamental reconocer que todo logro demanda la sumatoria de esfuerzos, materiales y sobre todo los recursos humanos.

Información

Referente a la información se debe resaltar que, Griffin (2010) manifestó: Está constituida por todos los estudios realizados anteriormente y que han sido monitoreados y organizados y que son la base para elaborar un conocimiento referente a un determinado objeto de estudio. La teoría posibilita solucionar los conflictos y tomar decisiones acertadas, por lo que el cimienta de la comprensión es saber aprovechar lo que se tiene.

En este sentido es de afirmar que toda teoría basada en una investigación minuciosa que haya sido monitoreada y organizada adecuadamente, siempre sentará la base para nuevas investigaciones que traten de estudiar objetos relacionados con este estudio.

Dimensiones de la variable desempeño

Dimensión 1: Desempeño de la tarea

Bateman y Snell (2009), Es uno de los aspectos que suele ser evaluado por los gerentes de una organización, ya que, permite conocer el rendimiento específico de un trabajador, por que mide el desempeño que tiene este en una tarea específica. Es la función que el trabajador lleva acabo y cada organización debe puntualizar qué es lo relevante para la institución tomando como base al desempeño de la tarea, el contextual o comportamientos contraproducentes

Cabaleiro, (2010) Es la función que lleva acabo un trabajador y que está relacionada íntimamente con el puesto de trabajo en el cual se desenvuelve. Es clave para el desarrollo de la institución debido a que orienta de manera específica al logro de los objetivos organizacionales.

Dimensión 2: Desempeño contextual

Bateman y Snell (2009) Son el conjunto de funciones o desempeños que los trabajadores pueden llevar a cabo y que no están relacionados a su labor cotidiana, pero que si contribuyen de manera efectiva a lograr las metas de la empresa u organización.

Cabaleiro, (2010) Este desempeño se refiere a las diversas funciones que en ocasiones un empleado realiza dentro de la empresa y que lo hace por delegación de funciones o simplemente por encargo de su jefe o supervisor. Se produce en ocasiones cuando alguno de los colaboradores no puede cumplir con asistir a desarrollar sus funciones.

Dimensión 3: Desempeño adaptativo

Bateman y Snell (2009) Son las funciones que un trabajador realiza por primera vez y que requiere de una gran capacidad de acomodamiento por parte del mismo ya que, lo hace salir de su zona de normal desarrollo profesional o laboral. Este desempeño requiere que los trabajadores que cumplen funciones que no son de su competencia o que normalmente no realizan, sean latamente productivos a fin de que la empresa logre sus metas y objetivos trazados.

Cabaleiro, (2010) El desempeño adaptativo debe ser entendido como el conjunto de actitudes laborales de uno o varios individuos que los exige a cumplir ciertas funciones para las cuales probablemente no han sido capacitados.

Dimensión 4: Comportamiento laboral contraproductivo

Bateman y Snell (2009) Es una conducta intencional que muestran uno o varios trabajadores y que surge en oposición a los intereses de la institución. No solo

debemos entender que una conducta contra productiva está representada por una acción de negación, sino que también debemos tener claro que las conductas de este tipo también suelen manifestarse cuando los colaboradores de la empresa realizan acciones que dañan o merman a la empresa en general, por ejemplo, el robo de herramientas, el acudir bajo el efecto de alcohol a su centro de labores, etc.

Cabaleiro, (2010) Son las conductas que demuestran algunos trabajadores y que se oponen al cumplimiento y logro de las metas organizacionales. Por lo general un trabajador que tiene este tipo de comportamiento suele ser negativo y reacio a acatar órdenes, además prioriza sus metas personales, dejando de lado las metas organizacionales.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre el desequilibrio y retribución y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre el apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica

Esta indagación hizo posible la organización, la sistematización, y creación de nuevas bases teóricas científicas en beneficio de las instituciones que brindan servicios de salud, así como también a los profesionistas, estudiosos y pacientes que tengan afición por el estudio de las variables prevalencia y los factores asociados al estrés, este conocimiento es el producto de una investigación minuciosa en diversas fuentes bibliográficas.

Teóricamente esta investigación sienta las bases teórico científicas para aquellos que deseen estudiar variables relacionadas con este estudio, ya que a los interesados les permitirá tener los referentes necesarios para su estudio.

1.5.2 Justificación practica

En cuanto a la justificación práctica, ésta se logró gracias al recojo de información que se hizo acerca del desarrollo de las actividades de investigación que conforman parte del análisis realizado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia

de San Martín de Porres, Lima, y que sirvió para reforzar las pericias de los doctores, pacientes y participantes de esta entidad en lograr combatir el estrés partiendo del estudio minucioso de sus aspectos que le dan origen. También permitió que se preparen campañas y disertaciones que permitan minimizar la incidencia de este mal.

Prácticamente, esta investigación se ha realizado de una manera muy pero muy minuciosa en una institución de salud como lo es el Hospital Nacional Cayetano Heredia y es en este lugar es donde se tuvo la oportunidad de demostrar que hechos y acciones se pueden tomar para prevenir la enfermedad del estrés, que se espera que otros interesados en el tema lo tomen como referencia.

1.5.3 Justificación metodológica

En cuanto a la justificación metodológica esta indagación se ha realizado mediante la construcción y aplicación de instrumentos especiales para la recopilación de información fehaciente, estas herramientas a su vez fueron sometidas a un juicio de expertos y a la vez pasaron la prueba de confianza., de acuerdo y en coordinación con el diseño de estudio. Estos instrumentos y diseños pueden ser empleados o tomados como referencia para estudios siguientes que se basen en este método.

El autor de este estudio garantiza la validez y confiabilidad de los instrumentos ya que fueron sometidos a pruebas y juicios de expertos por lo que es importante señalar que serán una base para quienes deseen ampliar, fortalecer o iniciar nuevas investigaciones en torno al tema, objeto de estudio de este trabajo.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre el desequilibrio del esfuerzo y la retribución y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre el apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018

1.7 Objetivos de investigación

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre el desequilibrio y retribución y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre el apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Método

Hernández, Fernández & Baptista (2010) definen al método como la ruta que se sigue para alcanzar las metas trazadas y constituyen parte esencial de una indagación

En este estudio el método empleado fue el hipotético- deductivo, para lo cual se inició a partir del reconocimiento de la problemática y luego mediante la información adquirida de la aplicación de la prueba de hipótesis se pudo inferir las consecuencias del problema en la población motivo de investigación.

Enfoque

Hernández, Fernández & Baptista (2010) manifiestan que en una indagación se puede hacer uso de diferentes enfoques, de acuerdo al requerimiento de los procesos empleados con la finalidad de demostrar la veracidad o falacia de las hipótesis de investigación.

Este estudio pertenece al enfoque cuantitativo, pues la información adquirida se organizó y tuvo un tratamiento según formulas estadísticas, en cuanto a la confiabilidad y validez de las hipótesis se hizo uso de la estadística inferencial.

Tipo de estudio

Hernández, Fernández & Baptista (2010) expresan: mencionan que el tipo de estudio, representa la manera como se planea realizar el estudio. Indica el propósito de investigación.

Este estudio pertenece al tipo básico, ya que uno de sus fines es aportar con información teórica en la resolución de la problemática. Aporta información importante que acrecentará el porcentaje de conocimiento científico acerca de la variable estrés laboral y desempeño.

Nivel

Hernández, Fernández & Baptista (2010) hablan del nivel de indagación, haciendo referencia a la “minuciosidad con que se ha realizado este estudio dentro de la investigación de los caracteres que enmarcan los aspectos estudiados.

Este análisis investigador corresponde al tipo correlacional, pues su propósito fue demostrar la correspondencia entre las variables estrés laboral y desempeño.

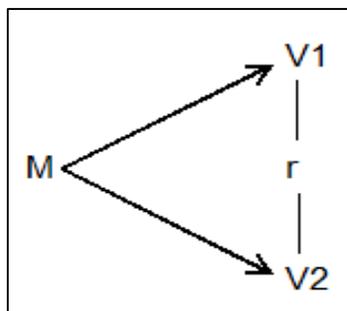
Para Hernández, Fernández & Baptista (2010) los diseños son las simbolizaciones gráficas de una propuesta, una proyección que no solo se refiere a las interrogantes del estudio, si no que establece el tipo de variables y la manera en que éstas puedan ser monitoreadas, operadas, aguzadas y valoradas.

En esta cuestión particular la expectación del estudioso, no fue operar intencionadamente las variables, sino por el contrario analizarlas en su estado original, por esta razón, el diseño pertenece al tipo: No experimental - correlacional.

Es no experimental pues no se ha operado adrede a las variables que forman parte de este estudio: estrés laboral y el desempeño.

Pertenece al diseño correlacional, ya que, se propuso determinar la correspondencia entre las variables estrés laboral y el desempeño del personal administrativo del centro hospitalario Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras.

Los diseños pueden ser interpretados mediante un bosquejo o un diseño detallado. El esbozo pertenece a un diseño de tipo no experimental correlacional y es:



En donde:

M = personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, - San Martín de Porras

V1 = Estrés laboral

V2 = Desempeño.

r = Coeficiente de correlación.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables

Variable 1: estrés laboral

Con relación a la variable, estrés laboral Hernández, Ortega y Reidl (2012) conceptualizan al estrés laboral como la clase de enfermedad de estrés donde el incremento significativo de la tensión en el medio laboral puede causar el agotamiento físico y psicológico, del empleado. Origina varios efectos, los cuales no solo perjudican su salud, sino también a los que lo rodean puesto que propicia una pérdida del equilibrio tanto en el trabajo como a nivel individual.

Variable 2: Desempeño

Gabini y Salessi (2016) expresaron que mencionan que el desempeño, es la suma de la forma de actuar y el resultado en el trabajo que demuestran los empleados y que se hace evidente al momento de cumplir con sus roles y actividades encomendadas en el respectivo cargo que desempeña, en medio laboral determinado. Es aquí donde el trabajador deberá demostrar su competitividad.

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable 1: Estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Sobrecarga de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Exceso de actividades realizadas - Tiempo insuficiente para realizar tareas. 	1,2,3,4,5,6,7,8,		
Control sobre las actividades laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas. - Exceso de esfuerzo y responsabilidad. - Impotencia ante la falta de resultados. 	,9,10,11,12,13,14,15,16,		
Desgaste emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Disminución del esfuerzo - Falta de motivación - Indiferencia - Insatisfacción. - Enojo - Tensión - Agotamiento - Evasión. 	17,18,19,20,21,22,23,24,	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto [147 – 200] Medio [93 – 147> Bajo [40 – 93>
Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfacción por las condiciones laborales. - Insatisfacción por el reconocimiento. - Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral. 	25,26,27,28,29,30,31,32,		
Apoyo institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo. - Falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados. 	33,34,35,36,37,38,39,40.		

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable 2: Desempeño

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Desempeño de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento y organización del trabajo - Orientación a resultados - Priorización del trabajo - Eficiencia laboral. 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10		
Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa - Tareas laborales desafiantes - Actualización de conocimientos - Habilidades laborales - Soluciones creativas frente a nuevos problemas. 	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto [147 – 200] Medio [93 – 147> Bajo [40 – 93>
Desempeño adaptativo	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo - Calidad del trabajo - Ambiente organizacional - Adaptación al cambio. 	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,		
Comportamiento laboral contraproductivo	<ul style="list-style-type: none"> - Excesiva negatividad. - Acciones que dañan a la organización. - Desmotivación 	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40		

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población se define como la concurrencia de un grupo de personas que participarán en una investigación, ya que presentan caracteres particulares comunes y que son de interés del estudio. (Hernández et. al, 2010).

La población para esta investigación es constituida por 236 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia, los cuales trabajan bajo el régimen laboral del CAS y bajo el régimen de nombrados.

Muestra

Según Hernández et. al (2010) es una parte tomada de toda una población, y que su carácter peculiar es de interés del estudioso.

En esta investigación la muestra estuvo conformado por 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

Para determinar el tamaño de la muestra se consideró las facilidades con las que cuenta el investigador para tener acceso a la misma, y de ese modo poder recolectar información sobre las variables de estudio, por ello, la muestra por ello la muestra quedo conformada por 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia, buscando la representatividad de la población.

Muestreo

El tipo de muestreo corresponde al no probabilístico – intencional. Para ello se ha utilizado el criterio del investigador y por tanto el muestreo fue determinado según el criterio del investigador. La cantidad de unidades de análisis que fueron sometidos a estudio cumplen con el requisito de representatividad, ya que, se tomaron más de la mitad de los sujetos de la población, como unidades de análisis muestral.

Las unidades de análisis se sometieron a estudio al momento de su ingreso a su centro de labores, momento en el cual los 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porres, Lima, se disponía a registrar su asistencia a través del marcado de su hora de ingreso en su tarjeta personal.

Señala Hernández et. al (2010) el muestreo no probabilístico es una técnica de selección la muestra donde la estrategia es realizada a consideración del investigador, sin brindar igualdad de oportunidades a todos los sujetos partícipes de la población para ser parte de la investigación.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Para esta investigación la técnica seleccionada fue la encuesta. Se desarrollaron con la participación de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porres, Lima; quienes fueron seleccionados como muestra de estudio.

Para Hernández et. al (2010) la encuesta, es un procedimiento que consiste en realizar una especie de prueba elaborada a base de preguntas que generarán una respuesta, y se aplica a un número específico de sujetos que vierten su punto de vista sobre el tema estudiado, y cuyos resultados obtenidos servirán de referente para la investigación.

Instrumentos de recolección de datos

Para recolectar información se ha utilizado como instrumentos de recolección de datos a dos cuestionarios de preguntas cerradas, elaboradas de acuerdo a los hechos que interesan en la investigación y que fueron contestados por los encuestados. El primer instrumento fue orientado a la recolección de datos sobre la variable estrés laboral, conformado por 40 ítems y una escala politómica con 5 índices (tipo Likert) que fueron:

Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1). El segundo instrumento contenía 40 ítems o preguntas y buscaba recolectar información el desempeño de los trabajadores administrativos y al igual que el primer instrumento presentó y una escala politómica con 5 índices (tipo Likert) constituida por los índices: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1)

Hernández et. al (2010) señala que el cuestionario es una herramienta elaborada a base de interrogantes que se aplica a un grupo de personas acerca de algún tema en concreto o sobre una problemática identificada y cuya información obtenida será registrada como parte de la investigación.

Los instrumentos de esta investigación fueron adaptados por el investigador en base a la teoría establecida por Hernández, Ortega y Reidl (2012) y Gabini y Salessi (2016) sobre las variables estrés laboral y desempeño respectivamente, así como de sus dimensiones.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento para estrés laboral

Nombre:	Cuestionario para medir estrés laboral
Autor:	Adaptado del Hernández, Ortega y Reidl (2012)
Lugar	Lima
Fecha de aplicación	Junio 2018
Objetivo	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras.
Administrado a	Trabajadores administrativos.
Tiempo	30 minutos
Margen de error	5%
Observación	La aplicación del instrumento es individual.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento para medir desempeño

Nombre:	Cuestionario para medir desempeño
Autor:	Adaptado de Gabini y Salessi (2016)
Lugar	Lima
Fecha de aplicación	Junio 2018
Objetivo	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras.
Administrado a	Trabajadores administrativos.
Tiempo	30 minutos
Margen de error	5%
Observación	La aplicación del instrumento es individual.

Validez y confiabilidad de los instrumentos**Validez del instrumento**

Hernández et. al (2010) afirman que se denomina validez de una herramienta de recopilación de información a los caracteres que indican la consistencia interna de dicha herramienta para brindar las cantidades de modo equitativo y adecuado a las peculiaridades de los participantes que son el motivo de estudio.

Los cuestionarios utilizados en esta investigación, se han logrado validar gracias al juicio de expertos. Este procedimiento consistió en otorgar a tres profesionales expertos en investigación un conjunto de documentos y fichas de validación a fin de que dejen constancia de su criterio como jueces o expertos.

Los expertos que tuvieron a su cargo la validación de los instrumentos fueron especialistas en investigación científica y emitieron su criterio, con el siguiente resultado:

Tabla 5

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento estrés laboral

N°	Grado académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Magíster	Cárdenas Canales, Daniel	Aplicable
2	Doctor	Espinoza Tasilla, Humberto Napoleón	Aplicable
3	Magíster	Miluska Rosario Vega Guevara	Aplicable

Tabla 6

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sobre desempeño

N°	Grado académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Magíster	Cárdenas Canales, Daniel	Aplicable
2	Doctor	Espinoza Tasilla, Humberto Napoleón	Aplicable
3	Magíster	Miluska Rosario Vega Guevara	Aplicable

Confiabilidad del instrumento

Hernández et. al (2010) entienden por confiabilidad al nivel de seguridad y garantía con que un instrumento brinda información consistente y coherente. Por lo que, si se aplica el mismo instrumento a un mismo individuo en repetidas ocasiones, se evidenciarán resultados iguales.

Los cuestionarios de preguntas son confiables en la medida en que se comprobó mediante una prueba piloto, que consistió en elegir a 30 empleados del área administrativa del Hospital Nacional Dos de Mayo, del Cercado de Lima, con la finalidad de aplicar los dos cuestionarios, con el objeto de recoger información que permita comprobar la solidez que encierra cada pregunta. Una vez que se recolectó los datos de la prueba piloto se elaboró en una matriz de datos que después fue procesada mediante del paquete estadístico SPSS 23.0, estableciendo el grado de confiabilidad a partir de la ejecución de la prueba estadística de Alfa de Cronbach, pues la escala del instrumento era tipo Likert y estaba compuesta por 5 series.

La prueba estadística de Alfa de Cronbach determino un valor de $\alpha = 0.921$. para el cuestionario sobre estrés laboral. Así mismo, los resultados sobre la confiabilidad del cuestionario para desempeño indicaron un valor de $\alpha = 0.902$

Estos resultados obtenidos a través de la prueba piloto y la aplicación de la prueba estadística de alfa de Cronbach se cotejaron con el siguiente baremo.

Tabla 7

Niveles de confiabilidad del instrumento

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tomado de: Ruiz (2002)

Según los valores mostrados en la tabla los resultados de la prueba de confiabilidad dan como resultado ($\alpha = 0.921$ y $\alpha = 0.902$) indican que ambos cuestionarios tienen una fuerte confiabilidad, por lo tanto, se procedió a aplicar los cuestionarios en la muestra de estudio.

2.5. Métodos de análisis de datos

Hernández et. al (2010) manifiestan que es un conglomerado de estrategias que se utilizan para estudiar los sucesos y luego representarlos en cifras, con el fin de conseguir datos válidos y confiables.

Esta fase de la investigación detalla la forma en que los datos recolectados han sido procesados. Para ello, fue necesario apoyarse en la utilización de la estadística como herramienta.

Considerando el diseño correlacional de la investigación se ha utilizado la estadística en sus dos formas:

Estadística descriptiva

En relación a la estadística descriptiva, ésta ha hecho posible que se cree y se representen las tablas de frecuencias porcentuales que describen en forma minuciosa el accionar de las variables estrés laboral y desempeño y sus respectivas dimensiones, para tal efecto también se tuvo que emplear el gráfico de barras.

Estadística inferencial

Respecto a la estadística inferencial, ésta se empleó con la finalidad de aplicar la prueba de hipótesis, la cual se efectuó teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Nivel de significación

El nivel de significación teórica es de $\alpha = 0.05$; que corresponde a un nivel de confiabilidad de 95%.

Regla de decisión

El nivel de significación " p " es menor a 0.05; rechazar la H_0

El nivel de significación " p " es mayor a 0.05; no se rechaza la H_0

Prueba estadística

La elección de la prueba estadística para la comprobación de hipótesis de estudio se hizo en razón de las variables y los niveles de medición de las mismas.

Las variables estrés laboral y desempeño, son de tipo cualitativo y sus niveles de medición o rangos fueron categorizados por lo que, se utilizó la prueba de correlación de Spearman.

Fue necesario corroborar la determinación de la prueba estadística sometiendo los resultados totalizados de ambas variables a la prueba de normalidad de Kolmogorov

– Smirnov. Esta prueba confirmó la utilización de una prueba no paramétrica para la contratación de las hipótesis de estudio. Los resultados que se obtuvieron a través de la prueba de hipótesis se compararon con los valores del siguiente baremo:

Tabla 8

Baremo de correlación

Valores	Niveles
- 1.00	Correlación negativa perfecta (“A mayor X, menor”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”
- 0.90	Correlación negativa fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.50	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa débil
- 0.10	Correlación negativa muy débil
- 0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta (“A mayor X, menor”, o “a menor X, menor Y” e manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante.

Tomado de Hernández et al. (2014)

2.6. Aspectos éticos

En lo relacionado a los aspectos éticos se debe destacar que la información detallada en este estudio ha sido tomada de la muestra de investigación y se ha procesado de manera fehaciente sin ningún tipo de alteraciones, además su registro tiene como respaldo a los instrumentos que se aplicaron en la encuesta que se hizo a los 150 empleados del área administrativa del Nosocomio Público Cayetano Heredia.

Para cumplir con los requerimientos que demanda esta indagación se obtuvo el permiso necesario del director del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Además, se conservó como anónimos a los colaboradores encuestados y se tuvo consideración y respeto en el trabajo, asimismo, no existió ningún tipo de prejuicios.

III. Resultados

3.1. Estadística descriptiva

Tabla 9

Porcentajes sobre la variable estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [39 - 93]	6	4,0
	Medio [93 - 147]	66	44,0
	Alto [147 - 201]	78	52,0
	Total	150	100,0

FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

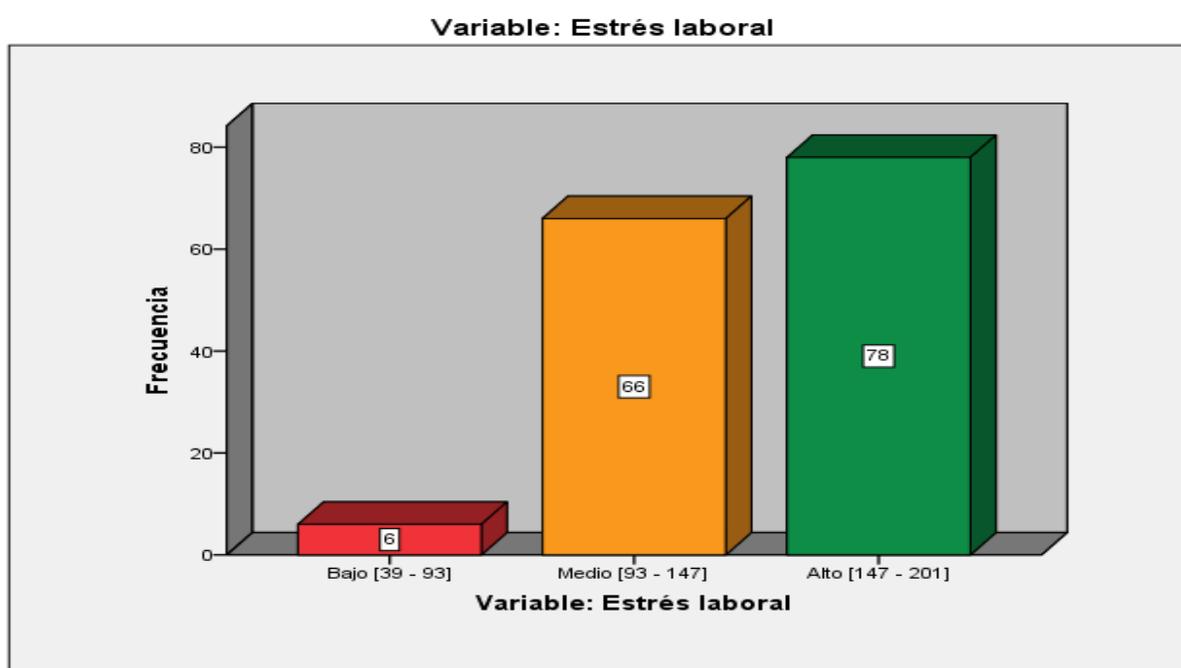


Figura 1

Frecuencias sobre sobre la variable estrés laboral

En la tabla 9 y figura 1 se describen resultados sobre la variable estrés laboral, en donde luego de encuestar a 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia se puede describir que el 52% de ellos, demuestran tener un nivel alto de estrés laboral; el 44,7% de ellos, demuestran un nivel medio y el 4% de ellos, demuestra tener un nivel bajo de estrés. En síntesis, la mayoría de los trabajadores presentan estrés de nivel medio o alto.

Tabla 10

Porcentajes sobre la dimensión sobrecarga laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [8 - 19]	6	4,0
	Medio [19 - 30]	84	56,0
	Alto [30 - 41]	60	40,0
	Total	150	100,0

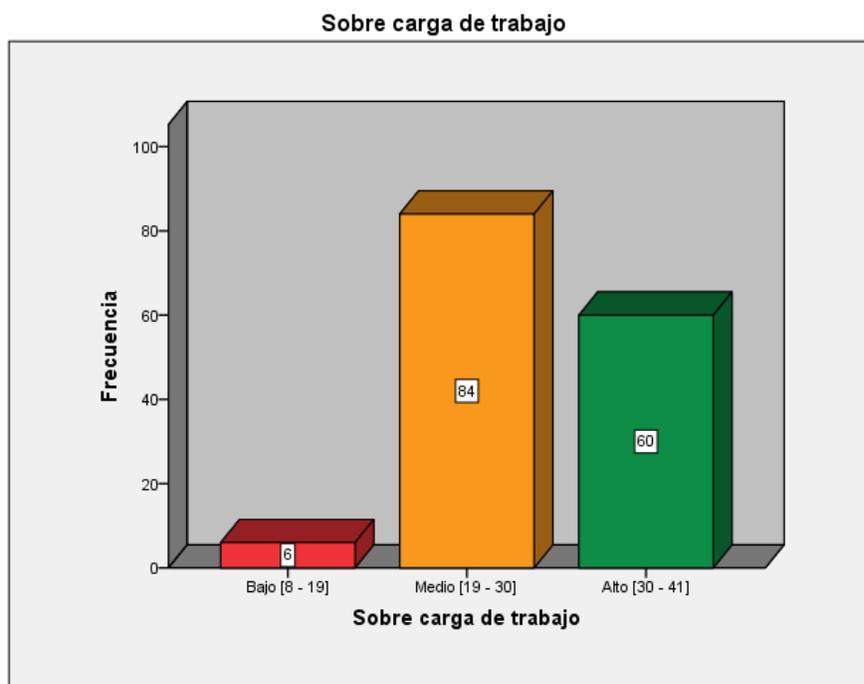
FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

Figura 2

Frecuencias sobre la dimensión sobrecarga laboral

En la tabla 9 y figura 2 se describen resultados sobre la dimensión sobrecarga laboral, en donde luego de encuestar a 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia se puede describir que el 56% de ellos, demuestran tener un nivel medio de sobrecarga laboral; el 40% de ellos, demuestran un nivel alto y el 4% de ellos, demuestra tener un nivel bajo de sobrecarga laboral. En síntesis, la sobre carga laboral de los trabajadores es de nivel medio y alto.

Tabla 11

Porcentajes sobre la dimensión control sobre las actividades laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [8 - 19]	12	8,0
	Medio [19 - 30]	60	40,0
	Alto [30 - 41]	78	52,0
	Total	150	100,0

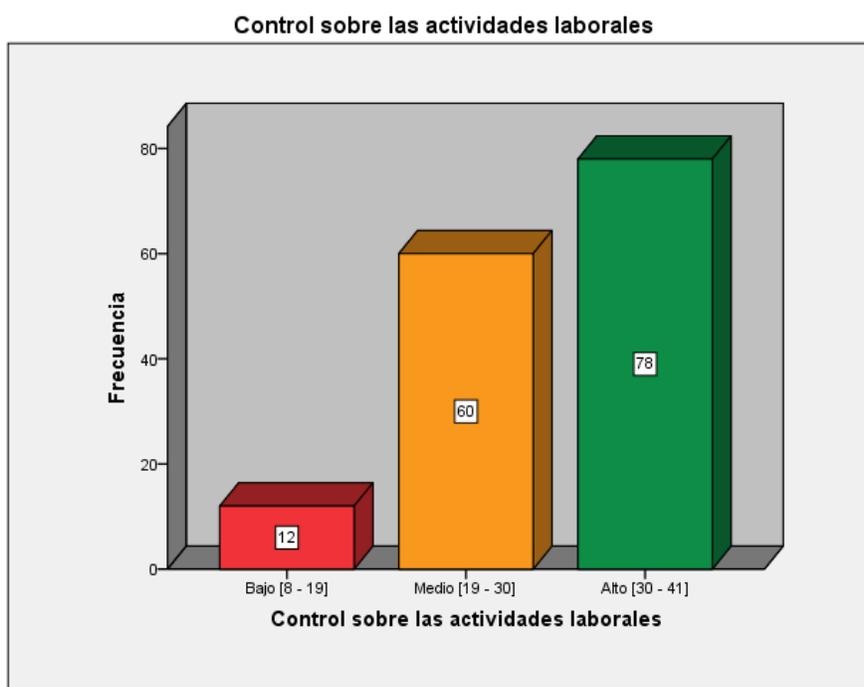
FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

Figura 3

Frecuencias sobre la dimensión control sobre las actividades laborales

En la tabla 11 y figura 3 se describen resultados sobre la dimensión control sobre las actividades laborales, en donde luego de encuestar a 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia se puede describir que el 52% de ellos, indicaron que existe un control sobre las actividades laborales de nivel alto; el 40% de ellos, indican que el control es medio y el 8% de ellos, expresó que el control es bajo. Se infiere que, el control de sus actividades laborales por parte de las autoridades del hospital se ubica en el nivel alto y nivel medio.

Tabla 12

Porcentajes sobre la dimensión desgaste emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [8 - 19]	6	4,0
	Medio [19 - 30]	72	48,0
	Alto [30 - 41]	72	48,0
	Total	150	100,0

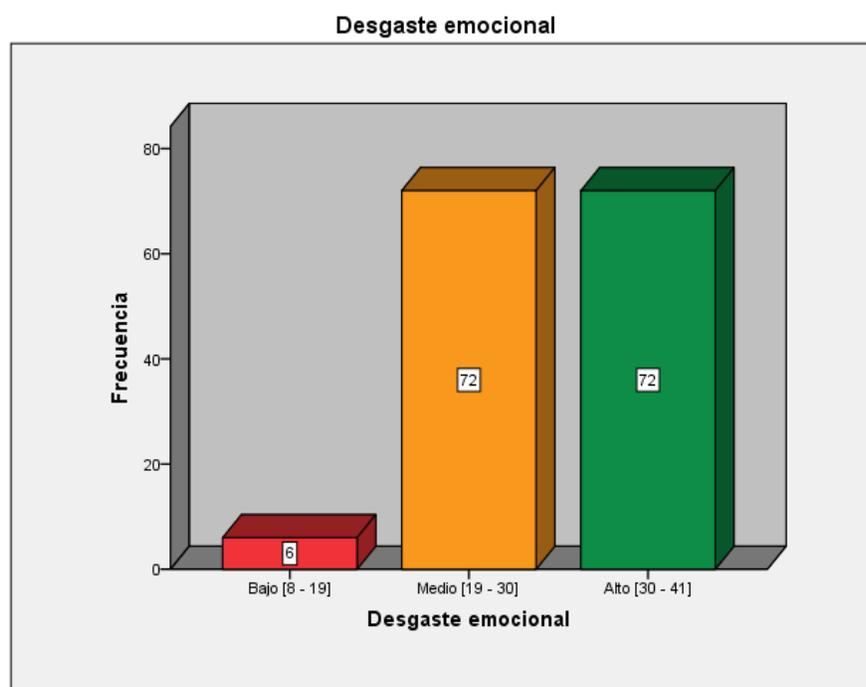
FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

Figura 4.

Frecuencias sobre la dimensión desgaste emocional

En la tabla 12 y figura 4 se describen resultados sobre la dimensión desgaste emocional, en donde luego de encuestar a 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia se puede describir que el 48% de ellos, demuestran tener un nivel alto de desgaste emocional; así también, el 48% de ellos, demuestran un nivel de desgaste medio y el 4% de ellos, demuestra tener un nivel bajo de desgaste emocional. En resumen, el desgaste emocional de los trabajadores oscila entre el nivel alto y el nivel medio.

Tabla 13

Porcentajes sobre la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [8 - 19]	0	0,0
	Medio [19 - 30]	60	40,0
	Alto [30 - 41]	90	60,0
	Total	150	100,0

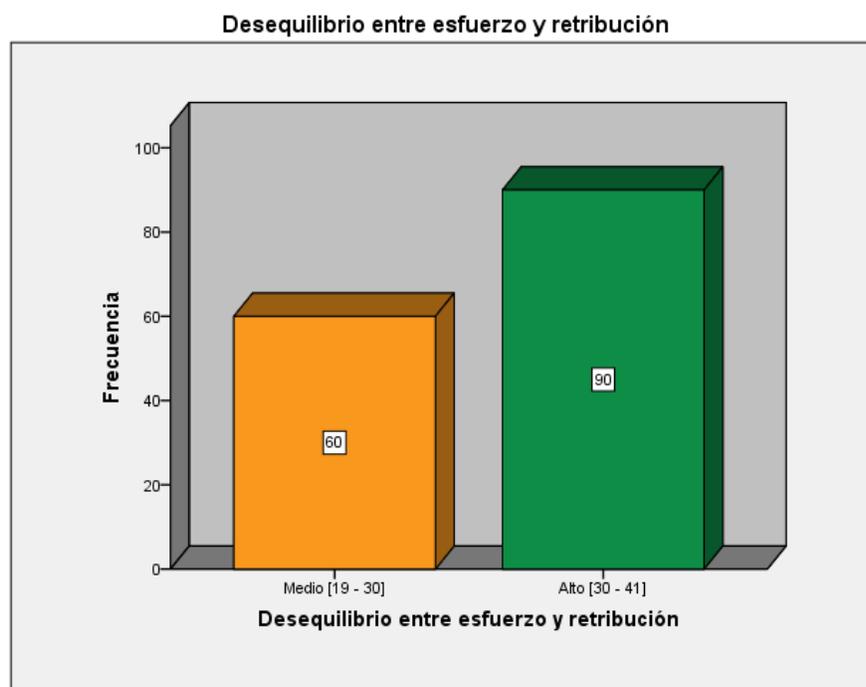
FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

Figura 5.

Frecuencias sobre la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución

En la tabla 13 y figura 5 se describen resultados sobre la dimensión desequilibrio entre esfuerzo y retribución, en donde luego de encuestar a 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia se puede describir que el 60% de ellos, indicaron que existe alto nivel de desequilibrio entre el esfuerzo y la retribución; el 40% de ellos, indican que es de nivel medio y ninguno de ellos, indico que el desequilibrio es de nivel bajo. Es decir que, los trabajadores indican que el nivel desequilibrio entre sus esfuerzos y la retribución que perciben por ello, se ubica en los niveles alto y nivel medio.

Tabla 14

Porcentajes sobre dimensión apoyo institucional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [8 - 19]	83	55,3
	Medio [19 - 30]	64	42,7
	Alto [30 - 41]	3	2,0
	Total	150	100,0

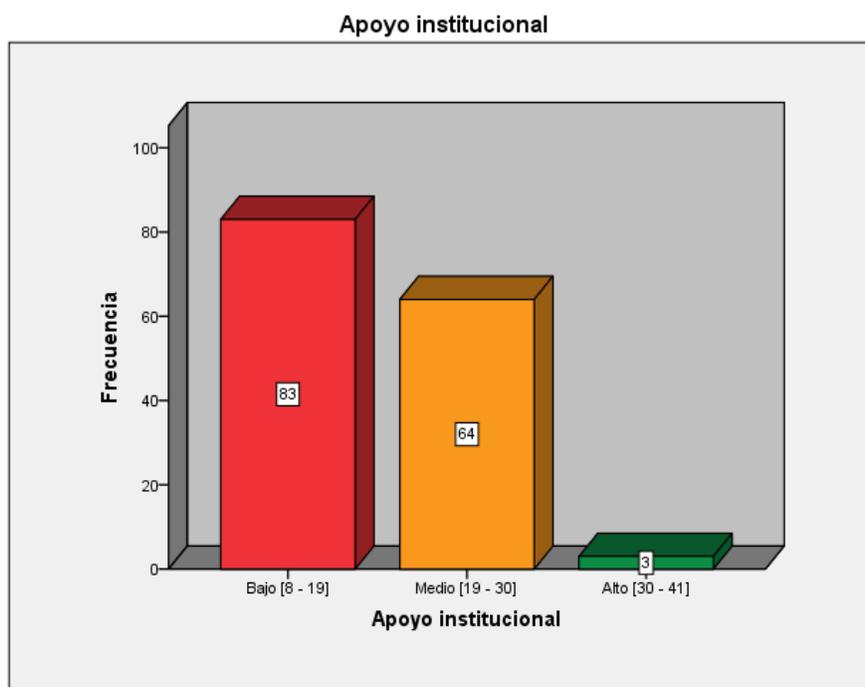
FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

Figura 6.

Frecuencias sobre la dimensión apoyo institucional

En la tabla 14 y figura 6 se describen resultados sobre la dimensión apoyo institucional, en donde luego de encuestar a 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia se puede describir que el 55,3% de ellos, indicaron tener apoyo institucional en un nivel bajo; el 42,7% de ellos, indican que reciben apoyo en un nivel medio y el 2% de ellos, indicaron tener apoyo institucional en un nivel alto. En conclusión, el apoyo que reciben los trabajadores por parte de la institución se ubica en los niveles bajo y medio.

Tabla 15

Porcentajes sobre la variable desempeño

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [39 - 93]	21	14,0
	Medio [93 - 147]	129	86,0
	Alto [30 - 41]	0	0,0
	Total	150	100,0

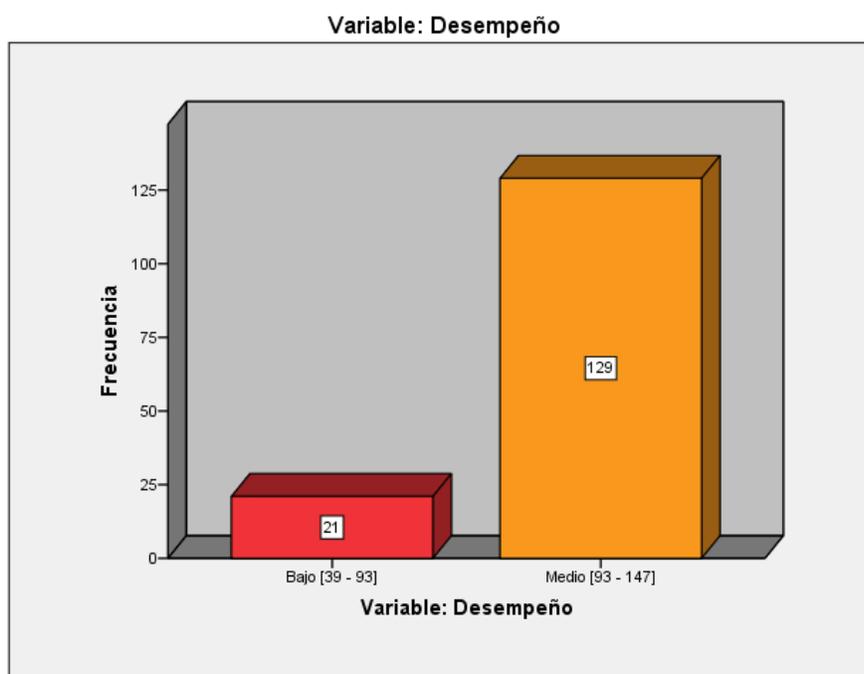
FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

Figura 7.

Frecuencias sobre la variable desempeño

En la tabla 15 y figura 7 se describe resultados sobre la variable desempeño, en donde luego de encuestar a 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia se puede describir que el 86% trabajadores, demuestran tener un nivel medio de desempeño de sus labores; el 14% de ellos, demuestran un nivel bajo de desempeño y ninguno de ellos demuestra tener un nivel alto de desempeño de sus labores. Se infiere que, el desempeño de los trabajadores de esta institución desempeña sus labores en un nivel medio o bajo.

Tabla 16

Porcentajes sobre la dimensión desempeño de la tarea

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [9 - 23]	27	18,0
	Medio [23 - 37]	102	68,0
	Alto [37 - 51]	21	14,0
	Total	150	100,0

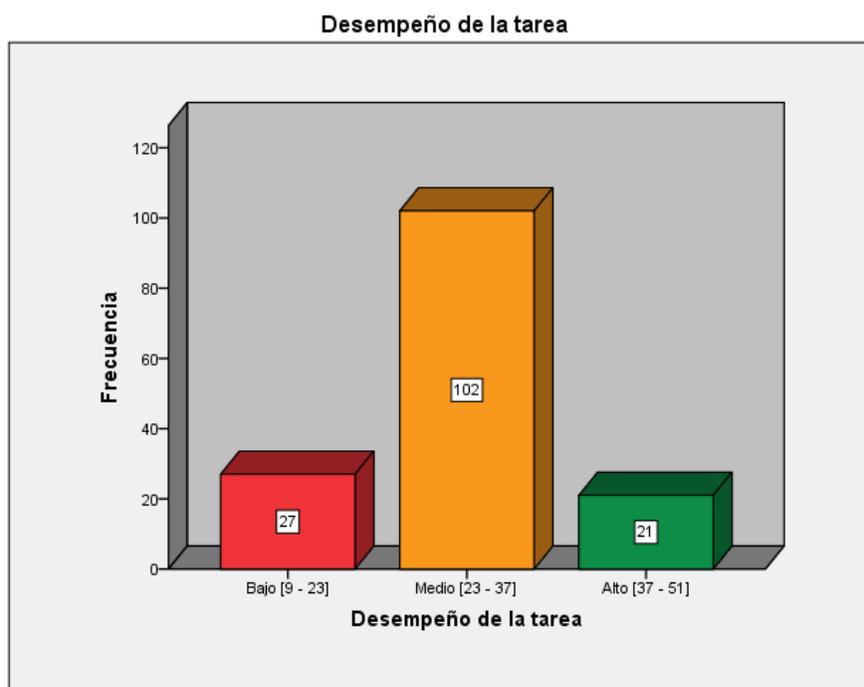
FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

Figura 8.

Frecuencias sobre la dimensión desempeño de la tarea

En la tabla 16 y figura 8 se describe resultados sobre la dimensión desempeño de la tarea, en donde luego de encuestar a 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia se puede detallar que el 68% trabajadores, demuestran tener un desempeño de nivel medio de sus tareas; el 18% de ellos, demuestran un desempeño de nivel bajo y el 14% de los colaboradores, demuestra un desempeño de nivel alto de sus tareas. Se infiere que, la mayoría de los trabajadores administrativos de este hospital tienen un desempeño de nivel medio.

Tabla 17

Porcentajes sobre la dimensión desempeño contextual

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [9 - 23]	28	18,7
	Medio [23 - 37]	121	80,7
	Alto [37 - 51]	1	,7
	Total	150	100,0

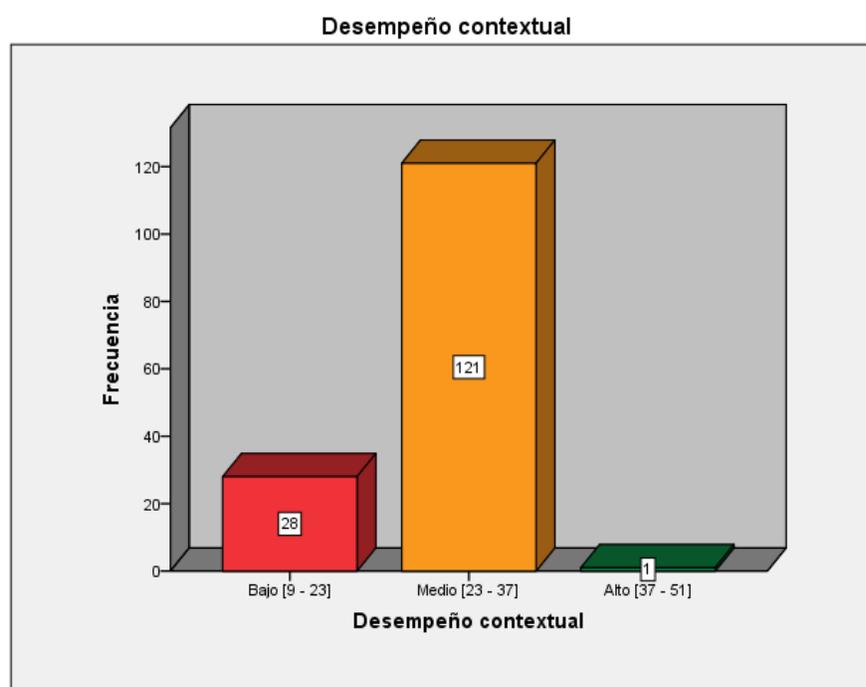
FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

Figura 9.

Frecuencias sobre la dimensión desempeño contextual

En la tabla 16 y figura 9 se describe resultados sobre la dimensión desempeño contextual, en donde luego de encuestar a 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia se puede detallar que el 80,7% trabajadores, tienen un desempeño contextual de nivel medio; el 18,7% de ellos, demuestran tener un desempeño contextual de nivel bajo y el 7% de los colaboradores, desempeño contextual de nivel alto. Es decir que, la mayoría de los trabajadores administrativos de este hospital tienen desempeño contextual de nivel medio y nivel.

Tabla 18

Porcentajes sobre la dimensión desempeño adaptativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [9 - 23]	44	29,3
	Medio [23 - 37]	74	49,3
	Alto [37 - 51]	32	21,3
	Total	150	100,0

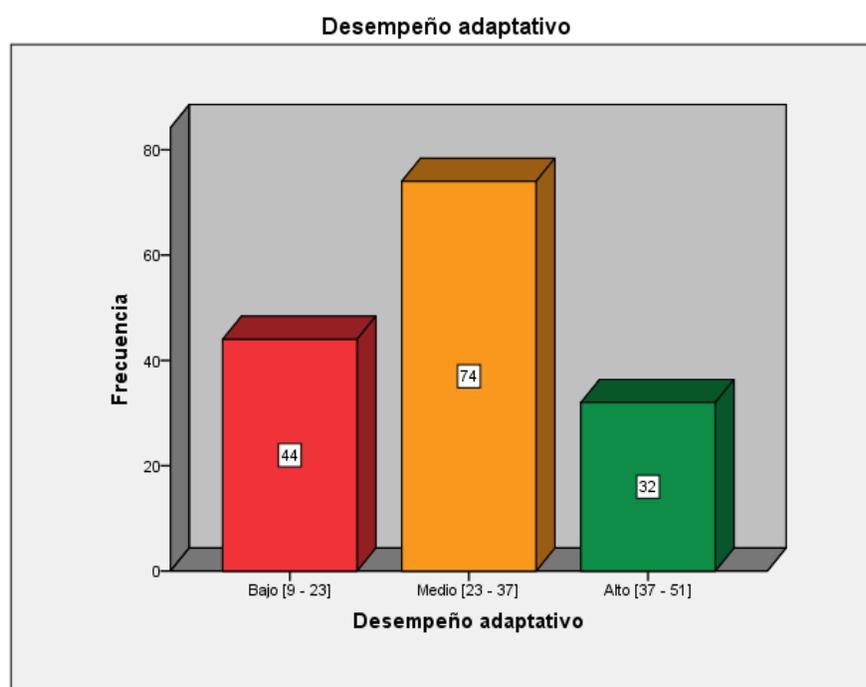
FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

Figura 10.

Frecuencias sobre la dimensión desempeño adaptativo

En la tabla 18 y figura 10 se describe resultados sobre la dimensión desempeño adaptativo, en donde luego de encuestar a 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia se puede detallar que el 49,3% trabajadores, tienen un desempeño adaptativo de nivel medio; el 29,3% (44) de ellos, demuestran desempeño adaptativo de nivel y el 21,3% de los colaboradores, demostraron un desempeño adaptativo de nivel alto. Se infiere que, la mayoría de los trabajadores administrativos de este hospital tienen un desempeño adaptativo de nivel medio.

Tabla 19

Porcentajes sobre la dimensión comportamiento laboral contraproductivo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [9 - 23]	6	4,0
	Medio [23 - 37]	12	8,0
	Alto [37 - 51]	132	88,0
	Total	150	100,0

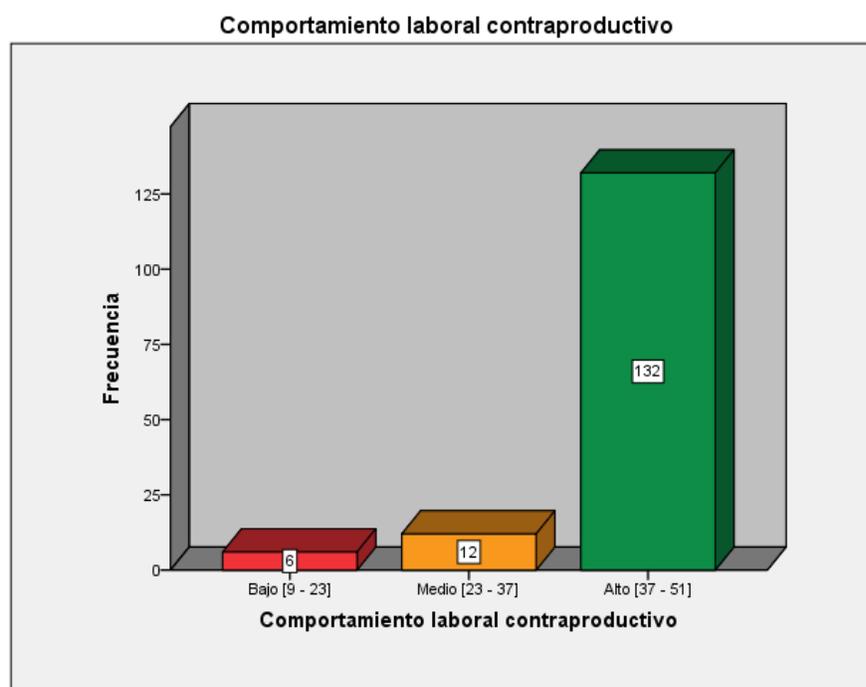
FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

Figura 11.

Frecuencias sobre la dimensión comportamiento laboral contraproductivo

En la tabla 19 y figura 11 se describe resultados sobre la dimensión comportamiento laboral contraproductivo en donde luego de encuestar a 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia se puede detallar que el 88% trabajadores, tienen un comportamiento contraproductivo de nivel alto; el 8% de ellos, demostraron un comportamiento contraproductivo de nivel medio y el 4% de los colaboradores, demuestran un comportamiento contraproductivo de nivel bajo. Se infiere que, la mayoría de los trabajadores administrativos de este hospital tienen comportamiento contraproductivo de nivel alto.

3.2. Estadística inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Para poder conocer el valor de la distribución de la normalidad de los datos fue necesario utilizar la prueba de Kolmogorov – Smirnov. La muestra es mayor a 50 unidades de análisis.

Tabla 20

Prueba de bondad de ajustes para los valores de la normalidad según Kolmogorov – Smirnov

		Variable: Estrés laboral	Variable: Desempeño
N		150	150
Parámetros normales ^{a,b}	Media	134,51	103,68
	Desviación estándar	20,220	8,589
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,092	,108
	Positivo	,092	,090
	Negativo	-,062	-,108
Estadístico de prueba		,092	,108
Sig. asintótica (bilateral)		,004 ^c	,000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
 b. Se calcula a partir de datos.
 c. Corrección de significación de Lilliefors.

FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

En la tabla 20 se observa los resultados del análisis de la prueba de normalidad según Kolmogorov - Smirnov, los resultados describen que la significancia es igual a $p= 0,004$ para las variables estrés laboral y $p= 0,000$ para la variable desempeño, ambos valores son menores a 0,05. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se infiere que los datos recolectados para ambas variables provienen de una distribución no normal. Este resultado demuestra que para comprobar las hipótesis de estudio se debe utilizar una prueba de tipo no paramétrica. Debido a que ambas variables son cualitativas y han sido categorizadas, se debe utilizar la prueba de correlación de Spearman.

3.2.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Condición estadística:

P > 0,05 = acepta hipótesis nula (Ho)

P < 0,05 = rechaza hipótesis nula (Ha)

Nivel de significancia: 95% de confianza.

Tabla 21

Prueba de correlación para estrés laboral (V1) y desempeño (V2), según Spearman.

			Variable: Estrés laboral	Variable: Desempeño
Rho de Spearman	Variable: Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Variable: Desempeño	Coeficiente de correlación	-,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

La tabla 21 contiene los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde se observa que el valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito

de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -743$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye los niveles de estrés laboral; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Tabla 22

Prueba de correlación para sobre carga de trabajo (D1) y desempeño (V2), según Spearman.

			Sobrecarga de trabajo	Variable: Desempeño
Rho de Spearman	Sobrecarga de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	-,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
Variable: Desempeño	Variable: Desempeño	Coeficiente de correlación	-,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

FUENTE: Base de datos encuesta 2018

La tabla 22 contiene los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde se observa que el valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia,

del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -0,715$). La relación es inversa, por lo que, si la sobrecarga de trabajo disminuye; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Tabla 23

Prueba de correlación para control de las actividades laborales (D2) y desempeño (V2), según Spearman.

			Control sobre las actividades laborales	Variable: Desempeño
Rho de Spearman	Control sobre las actividades laborales	Coeficiente de correlación	1,000	-,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
Variable: Desempeño	Variable: Desempeño	Coeficiente de correlación	-,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

FUENTE: Base de datos encuesta 2018

La tabla 23 contiene los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde se observa que el valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre el control sobre las

actividades laborales y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -0,729$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de control sobre las actividades laborales; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Tabla 24

Prueba de correlación para desgaste emocional (D3) y desempeño (V2), según Spearman.

			Desgaste emocional	Variable: Desempeño
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
Variable: Desempeño	Variable: Desempeño	Coeficiente de correlación	-,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

FUENTE: Base de datos encuesta 2018

La tabla 24 contiene los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde se observa que el valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permite rechazar

la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -0,727$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de desgaste emocional; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre el desequilibrio del esfuerzo la y retribución y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre el desequilibrio del esfuerzo y la retribución y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Tabla 25

Prueba de correlación para desequilibrio entre esfuerzo y retribución D4) y desempeño (V2), según Spearman.

			Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Variable: Desempeño
Rho de Spearman	Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Coeficiente de correlación	1,000	-,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Variable: Desempeño	Coeficiente de correlación	-,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

En la tabla 25 contiene los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde se observa que el valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que

resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre el desequilibrio y retribución y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -740$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de desequilibrio entre esfuerzo y retribución; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre el apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre el apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

Tabla 26

Prueba de correlación para apoyo institucional (D5) y desempeño (V2), según Spearman.

			Apoyo institucional	Variable: Desempeño
Rho de Spearman	Apoyo institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
Variable: Desempeño	Variable: Desempeño	Coeficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

FUENTE: *Base de datos encuesta 2018*

En la tabla 26 contiene los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde se observa que el valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que

resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre el apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es positivo y de nivel moderado ($Rho = 560$). La relación es directa, por lo que, si incrementa el nivel de apoyo institucional; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia.

IV. Discusión

Los resultados sobre la hipótesis general afirman que existe relación significativa e inversa entre el estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. La prueba de correlación de Spearman demostró que el coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -0,743$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye los niveles de estrés laboral; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula. Cuando nos referimos al estrés laboral Hernández, Ortega y Reidl (2012) consideran que, ante un estado progresivo de tensión en el trabajo, el ser humano puede sentir una presión tan grande que puede colapsar tanto física como mentalmente, lo que acarrearía efectos adversos no solo en su estado de salud, sino también en su medio más cercano puesto que, le genera una inestabilidad en el trabajo y en sus relaciones personales; en tanto que, Bateman y Snell (2009), mencionan que el desempeño, es la eficiencia con que un trabajador brinda servicios en una institución. En este sentido, el rendimiento de los empleados en la sumatoria de su actuación con sus productos. Por ello, los porcentajes indican que, en cuanto al estrés laboral, luego de encuestar a 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia se puede describir que el 52% (78) de ellos, demuestran tener un nivel alto de estrés laboral; el 44,7% (66) de ellos, demuestran un nivel medio y el 4%(6) de ellos, demuestra tener un nivel bajo de estrés. En síntesis, la mayoría de los trabajadores presentan estrés de nivel medio o alto. Y en cuanto a su desempeño el 86% (129) trabajadores, demuestran tener un nivel medio de desempeño de sus labores; el 14% (21) de ellos, demuestran un nivel bajo de desempeño y ninguno de ellos demuestra tener un nivel alto de desempeño de sus labores. Las teorías y los resultados demuestran que este tipo de resultados suele ser común en estudios que corresponden a trabajadores de centros hospitalarios, como es el caso de la investigación realizada por Puma (2017) en su tesis. Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. En donde las conclusiones fueron que el 49.1% de los encuestados califican de baja, el 39.8% de los encuestados califica de medio y solamente el 11.1% es alto, respecto estrés de los

trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza. El 69.4% de los encuestados califican de alto, el 20.4% de los encuestados califica de bajo y solamente el 10.2% es medio, respecto desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza. Además, los resultados muestran una prueba altamente significativa con un valor $p=0,000$ (sig) es menor con un $\alpha=0,01$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se concluye, Existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, siendo esta relación inversa ($r = - 0.383$) así también se tiene el estudio de Garate (2017) Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016. Cuyas conclusiones fueron que el nivel de estrés laboral que presentan los Colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, es regular en un 74%, es alto en un 26%, esto es debido al entorno, de contraer resultados que son importantes en el precio personal, social y económico. sobre el desempeño laboral la calificación es regular en un 74%, es alto en un 25%, esto es debido a que existe participación de toda la entidad frente al adecuado logro del desempeño de los trabajadores. Finalmente existe una correlación entre las variables en estudio, puesto que el valor P o Sig Bilateral resulta ser menor a 0,005 donde el valor es de 0,00 y el coeficiente de correlación o Rho de Spearman es 0,373 la cual indica una correlación considerable media. Y la investigación de Cáceres y Peralta (2016) en su investigación “Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016”. Donde se evidencia como conclusiones que un 49% de los empleados se siente estresado en el trabajo, esto en relación a la variable estrés laboral, en tanto que un 10% siente un mínimo grado de este mal, y solo un 12% se siente muy estresado. En cuanto a la al aspecto desempeño laboral, el 45% de los participantes manifiesta desempeñarse regularmente, mientras que el 29% lo hace de manera óptima, y un 25% lo realiza de mala gana por lo que su rendimiento es malo. De esta información se colige que hay una correspondencia significativa entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana del departamento de Cajamarca. Todos estos estudios en los cuales el estrés laboral está presente de una u otra manera en los colaborados de estas organizaciones, se llevaron a cabo en centros que están ligados a la atención de

pacientes hospitalarios y la particularidad casi generalizada es que su desempeño ocupa el mismo nivel que el estrés laboral y a la vez la relación resulta ser de tipo inversa, lo que explica que de minimizar los efectos del estrés se elevara el nivel de desempeño en los colaboradores.

En lo referente a la primera hipótesis específica, cuya afirmación es que existe relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. Se pudo comprobar que el coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -0,715$). La relación es inversa, por lo que, si la sobrecarga de trabajo disminuye; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula. Los resultados porcentuales también describen que el 56% (84) de ellos, demuestran tener un nivel medio de sobrecarga laboral; el 40% (60) de ellos, demuestran un nivel alto y el 4%(6) de ellos, demuestran tener un nivel bajo de sobrecarga laboral. En síntesis, la sobrecarga laboral de los trabajadores es de nivel medio y alto y los trabajadores de esta institución desempeña sus labores en un nivel medio o bajo. La sobrecarga laboral es el aspecto físico y psicológico que condiciona al trabajador, predisponiéndolo en el cumplimiento de sus funciones, por lo tanto, si en esta institución los trabajadores están expuestos a una sobrecarga laboral, es común que se presenten síntomas que indiquen la presencia del estrés laboral y, por tanto, dicha sobrecarga afecte a su desempeño. Debemos considerar que la sobrecarga no solo afecta a los trabajadores de centro hospitalarios, sino que también lo hace en cualquier organización en donde los trabajadores son exigidos a laborar sin mantener las condiciones de proporcionalidad personal y profesional. Se observa por ellos resultados como los del estudio de López (2015) en su investigación “La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC Termopichincha, una macro empresa del sector público”. Las conclusiones fueron: Con relación a los síntomas orgánicos del estrés el 3.23 y 25.58% presentaron un porcentaje muy bajo y bajo; En

tanto que, el 25.81% de los colaboradores muestra un porcentaje medio y el 41.94 y 6.45% demostraron grado alto y muy alto. Con respecto a la sintomatología de la conducta social del estrés, el 25.81 y el 29.03% evidencia un porcentaje muy bajo y bajo. El 38.71% de los colaboradores un regular porcentaje y el 6.45% un grado elevado. En consecuencia, ninguno de los colaboradores presenta niveles muy elevados. Por otro lado, al referirse a los síntomas intelectuales y de laborales del estrés el 77.42% de los colaboradores evidencian un nivel ínfimo y el 22.58% un grado mínimo de sintomatología. En síntesis, ninguno de los copartícipes mostró porcentajes regulares, elevados ni muy elevados de sintomatologías intelectuales y laborales de estrés. Se puede ver claramente como el estrés laboral no solo se produce en centros hospitalarios, sino que también está presente en otros tipos de instituciones generando síntomas que van desde los orgánicos hasta los conductuales que corresponden a las formas de relacionarse entre trabajadores.

En cuanto a la segunda hipótesis específica que afirma que, significativa entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -0.729$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de control sobre las actividades laborales; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. el valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula. Además, los valores porcentuales describen que el 52% (78) de ellos, indicaron que existe un control sobre las actividades laborales de nivel alto; el 40% (60) de ellos, indican que el control es medio y el 8%(12) de ellos, expresó que el control es bajo. Se infiere que, el control de sus actividades laborales por parte de las autoridades del hospital se ubica en el nivel alto y nivel medio. Manteniendo con un nivel medio o bajo en cuanto a su desempeño. Cuando las autoridades de una organización ejercen un control muy riguroso y poco flexible, con exigencias extremas en sus trabajadores ocurre que lejos de favorecer el buen desempeño, se produce más bien un nivel alto de estrés con un desempeño de nivel medio o bajo, sin importar el

contexto donde se lleva a cabo las labores por ello se tiene estudios como el de Morales & Delgado (2017) en su investigación “El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”. se concluyó que: un 77% se siente presionado por la disposición escasa de tiempo, en tanto que un 23% solo en ocasiones ha sentido este tipo de presión y un 0% manifiesta nunca ha sentido este tipo de presión. También se pone de manifiesto que un 75% atribuye al estrés el mal desempeño en el trabajo, mientras que un 22% dice que solo en ocasiones ha sentido estrés en el trabajo, y un 3% piensa que jamás siente estrés en el trabajo. Esto demuestra que el alto nivel de control sobre las actividades laborales no resulta ser beneficioso para el desempeño de un trabajador.

En lo referente a la tercera hipótesis específica que tenía como afirmación que existe relación significativa entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. La prueba indica que el coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -0,727$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de desgaste emocional; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula. Así mismo, Los valores porcentuales indican que el 48% (72) de ellos, demuestran tener un nivel alto de desgaste emocional; así también, el 48% (72) de ellos, demuestran un nivel de desgaste medio y el 4%(6) de ellos, demuestra tener un nivel bajo de desgaste emocional. En resumen, el desgaste emocional de los trabajadores oscila entre el nivel alto y el nivel medio y el desempeño sigue siendo de nivel medio o bajo. El desgaste físico y mental de un trabajador no le permite mantenerse activo o con actitud predispuesta a realizar de manera óptima sus labores y por tanto termina reflejándose en el nivel de su desempeño. Esto también se puede observar en el estudio de Reategui (2017) en su tesis. Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la Empresa Nova Vida S.A.C., 2016. Se llegó a las conclusiones siguientes: El 15.4% de los 52 trabajadores perciben que hay un nivel bueno de comportamiento organizacional, mientras que un 80.8% de los trabajadores

perciben que el comportamiento organizacional es regular y un 3.8% de los trabajadores perciben el comportamiento organizacional como un nivel malo en la empresa Nova vida S.A.C. Así mismo, El 44.2% de los trabajadores tienen un bajo nivel de estrés laboral, mientras un 51.9% de los trabajadores presentan un nivel medio de estrés laboral y un 3.8 un nivel alto de estrés laboral en la empresa Nova vida S.A.C. Finalmente, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es $r = -0.864$, entonces, el grado de relación entre las variables comportamiento organizacional y estrés laboral es fuerte, el sentido o dirección de la relación es inversa o negativa, es decir a mejor Comportamiento Organizacional menor Estrés Laboral y viceversa. En done al parecer los trabajadores no presentan síntomas de estrés, y su conducta tampoco es negativa dentro de la organización, pero la relación es de tipo inversa, lo cual indica que aun no presentando síntomas de estrés si se minimiza los rasgos negativos de una de las variables, se incrementara los rasgos positivos de la otra.

Sobre la cuarta hipótesis específica, cuya afirmación es que existe relación significativa entre el esfuerzo y retribución y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -740$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de desequilibrio entre esfuerzo y retribución; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula. En cuanto a los valores descriptivos indican que el 60% (99) de ellos, indicaron que existe alto nivel de desequilibrio entre el esfuerzo y la retribución; el 40% (60) de ellos, indican que es de nivel medio y ninguno de ellos, indico que el desequilibrio es de nivel bajo. Es decir que, los trabajadores indican que el nivel desequilibrio entre sus esfuerzos y la retribución que perciben por ello, se ubica en los niveles alto y nivel medio. Y también en cuanto a ello el nivel de desempeño sigue siendo medio o bajo. esto se puede contrastar con el estudio de Ávila (2014) en su investigación “El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda”. Las conclusiones fueron: La mayor

parte de los trabajadores del área de finanzas, evidencian un rendimiento de muy buen nivel alcanzando un porcentaje de 3,76 en su apreciación personal. Asimismo, un número mayoritario de los trabajadores del área de counter conservan un rendimiento muy óptimo, no obstante, se ha demostrado que de una temporada a otra tres de los trabajadores han bajado su desempeño, con calificaciones personales de 3,62 a 2,47. Quizá uno de los motivos de la disminución del rendimiento laboral sea que existe un desequilibrio entre el esfuerzo y la retribución que la organización les otorga a cada trabajador, lo cual genera un desgano en los trabajadores al momento de cumplir sus funciones, puesto que no existen factores únicos que generan el estrés laboral, tal como lo señala Gonzales (2014) realizó la investigación: “estrés y desempeño laboral en Serviteca Altense S.A. de Quetzaltenango” La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: Los diversos elementos que provocan el estrés dentro del campo de trabajo, opera de manera negativa en el rendimiento de los integrantes de la compañía “Serviteca Altense S.A.” con variables diferenciales entre las diversas áreas, pero en la misma intensidad perjudica en la productividad, la cual evidencia estadísticamente que si hay correlación con un nivel Alpha = 0.05 entre las dos variables en estudio de los participantes de “Serviteca Altense S.A.” la investigación evidenció que el estrés general y laboral provocan en las compañías desavenencias que crean una disminución en el rendimiento de los trabajadores y en consecuencia problemas significativos en la misma.

Finalmente, en cuanto a la quinta hipótesis específica que afirma que existe relación significativa entre el apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es positivo y de nivel moderado ($Rho = 560$). La relación es directa, por lo que, si incrementa el nivel de apoyo institucional; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permite rechazar la hipótesis nula. Solo en este caso la correlación es positiva (directa) y, por tanto, se demuestra que se requiere mejorar el apoyo institucional a fin de que se mejore el nivel de desempeño. También

los datos porcentuales indica que el 86% (129) trabajadores, demuestran tener un nivel medio de desempeño de sus labores; el 14% (21) de ellos, demuestran un nivel bajo de desempeño y ninguno de ellos demuestra tener un nivel alto de desempeño de sus labores. Se infiere que, el desempeño de los trabajadores de esta institución desempeña sus labores en un nivel medio o bajo. y su desempeño oscila entre medio y bajo. es evidente que el apoyo que la institución brinda es vital a la hora de medir los desempeños de los trabajadores, por lo que, si estos no reciben el apoyo necesario para facilitar la realización de su trabajo, queda expuesto a mayor desgaste físico y psicológico. Generándose el estrés laboral. Así se puede observar los resultados de la investigación de Flórez (2014). Presenta su trabajo de investigación titulada “Estrés laboral en empresas de producción” Las conclusiones fueron: Con relación al nivel de estrés, los servidores del área de administración en un 5,4% poseen un riesgo elevado y muy elevado, en tanto que el 39,3% evidencian un muestran un nivel bajo y muy bajo. En cuanto a las condiciones dentro del trabajo el 48,2%, lo aprecia como un elemento favorable de protección, mientras que, el 23,2% de los participantes afirma que representa un peligro psicológico y social, por lo que se concluye que estos trabajadores se sienten a gusto en la compañía. Se ve como claramente cuando las condiciones de trabajo son favorables para el trabajador se limita la presencia del estrés laboral en cada uno de ellos. También el estudio de Tantaruna (2017) en su tesis. Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú, 2017. Las conclusiones fueron: Un 38% de los empleados de un centro de odontología, evidencian un nivel elevado de estrés en el trabajo, en tanto que, un 36% muestra un nivel bajo y un 26% un promedio regular. Asimismo, con relación al rendimiento en el trabajo, un 36% piensa que lo hace a medias, el 34% que es pésimo y solo el 30% afirma hacerlo bien; y se encontró una relación de -0,333, con una significancia de $p=0.018$, por lo que se colige que existe una correlación significativa recíproca entre las variables estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un centro colegiado de odontología peruana, 2017. Acá es el mismo trabajador quien califica su desempeño de regular y ello se debe a que es consiente que si se mejoran las condiciones laborales se mejorara el nivel de desempeñ

V. Conclusiones

Luego del procesamiento y análisis de los datos recolectado se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: En relación a la hipótesis general, existen evidencias suficientes para determinar que existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -0,743$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye los niveles de estrés laboral; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula.

Segunda: En cuanto a la primera hipótesis específica se determinó que existe relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -0,715$). La relación es inversa, por lo que, si la sobrecarga de trabajo disminuye; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula.

Tercera: Sobre la segunda hipótesis específica pudo determinarse que existe relación significativa entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -0,729$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de control sobre las actividades laborales; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta

menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula.

Cuarta: Sobre la tercera hipótesis específica se ha determinado que existe relación significativa entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -727$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de desgaste emocional; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula

Quinta: Sobre la cuarta hipótesis específica se ha determinado que existe relación significativa entre el desequilibrio y retribución y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -740$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de desequilibrio entre esfuerzo y retribución; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula.

Sexta: Sobre la quinta hipótesis específica se ha determinado que existe relación significativa entre el apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es positivo y de nivel moderado ($Rho = 560$). La relación es directa, por lo que, si incrementa el nivel de apoyo institucional; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del

Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p=0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permite rechazar la hipótesis nula

VI. Recomendaciones

En base a las conclusiones de esta investigación se plantea las siguientes recomendaciones:

Primera: Se debe realizar la planificación de terapias colectivas y/o individuales con la finalidad de disminuir los efectos del estrés en los colaboradores de este nosocomio. Se recomienda formar alianzas estratégicas con entidades privadas a fin de que puedan llevar a cabo dichas terapias.

Segunda: Se debe diseñar estrategias recreativas a fin de que los colaboradores del este hospital puedan encontrar un espacio en el cual no solo estrechen vínculos con sus compañeros, sino que, se desvinculen de la carga laboral.

Tercera: Planificar la realización de charlas a cargo del departamento de psicología, enfocadas en la regulación de las emociones de los trabajadores, brindado información para controlar sus impulsos, tener confianza en sí mismos y de ese modo apoyar en la superación de este mal.

Cuarta: Analizar la estructura organizacional, diseñando objetivos claros y nuevas metas en las cuales se incluya al trabajador como un paciente.

Quinta: Diseñar un programa de estímulos para quienes logren una destacada labor. Se recomienda trazar objetivos de competitividad entre los trabajadores.

Sexta: Los colaboradores necesitan mayor apoyo en su labor por parte de la institución, por ello, los directores y jefes de área deben comprometerse con habilitar mecanismos tecnológicos a fin de que los colaboradores puedan ser más eficientes en su función

VII. Referencias

- Ávila, V. (2014) *El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda*”. (Tesis) Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Bermúdez, J. Pérez, A. & Ruiz, P. (2012) *Psicología de la personalidad*. Madrid: UNED.
- Bobes, J. (2000) *Trastorno del estrés postraumático*. México: ed. Masson S.A.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados, el síndrome del burnout*. Barcelona: Paidós.
- Cabaleiro, V. (2010). *Prevención de riesgos laborales*. España: Ideaspropias.
- Flórez, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción*. (tesis) Colombia: Universidad de Manizales.
- Fernández, F. (2011) *¿Por qué trabajamos?: El trabajo entre el estrés y la felicidad*. Madrid, España: Editorial Diaz de Santos.
- Garate, A. (2017) *Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016*. (Tesis) Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Gonzales, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral. Universidad Rafael Landívar*, (Tesis de pregrado). Quetzaltenango. Guatemala.
- Gonzales (2014). *Estrés y desempeño laboral estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzal Tenango*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Colombia.
- Gorronzona, M. (2011) *Trastorno del estrés postraumático*. Colombia: Ediciones Uniandes.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2016) *Formación y orientación laboral*. (7ma. Edición). México: Edites.
- Lopez, C. (2015) *La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC*

Termopichincha, una macro empresa del sector público. (Tesis) Ecuador: Universidad Andina de Ecuador.

Morales, F. & Delgado, A. (2017) *El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.* (Tesis) Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Organización Mundial de la Salud (2017) *El estrés un mal pandémico del siglo XXI.* Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

Puma, J. (2017) *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.* (Tesis) Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Reategui, I. (2017) *en su tesis. Comportamiento Organizacional y Estrés Laboral en la Empresa Nova Vida S.A.C., 2016.* (Tesis) Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Robbins, E. (2005) *Patología estructural y funcional.* México: McGraw-Hill-Interamericana

Schmitz (2007) *Como enseñar a manejar el estrés.* México: editorial PaxMéxico.

Tantaruna, S. (2017) *Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú, 2017.* (Tesis) Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Bateman, H. y Snell, H. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo.* México: Mac Graw.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos humanos.* Bogotá: Mc Graw Hill.

Druker, P. (2002). *Administración de Recursos humanos.* México: Mac Graw Hill.

Griffin, E. (2010). *Administración de Personal.* México: McGraw-Hill.

Miranda, E. (2009). *Gestión de equipos en el mantenimiento de equipos en el Hospital Rebagliati,* Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

Sánchez, H. (2011). *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital*. Estado Carabobo.

Schermerhorn, P. (2003). *Desempeño laboral*. Enfoque situacional. México: Prentice Hall.

Stoner, J. (2010). *Administración*. México: Mac Graw Hill.

Anexos

Anexo 1

ARTICULO CIENTIFICO

Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres – Lima.

Wilmer García Córdova

Universidad Cesar vallejo

RESUMEN

El propósito central fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2018.

El método utilizado corresponde al hipotético – deductivo. Es Investigación de enfoque cuantitativo, básica, de nivel correlacional, y con diseño No experimental, descriptivo – correlacional. La población estuvo conformada por 236 trabajadores Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, de donde se seleccionó la muestra de tipo no probabilístico intencional, quedando conformada por 150 unidades de análisis. El cuestionario para estrés laboral fue adaptado de Kim y Mueller (1978) y el cuestionario para desempeño se adaptó de Koopmans (2013). Cada instrumento estuvo conformado por 40 ítems y una escala tipo Likert, siendo validados por criterio de jueces y sometidos a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, recolectando datos a partir del desarrollo de una prueba piloto.

Se concluyó que, existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -0,743$). La relación es inversa. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral)

Palabras claves: Estrés Laboral, Desempeño, Personal.

ABSTRAC

The main purpose was to determine the relationship between work stress and the performance of the administrative staff at the Cayetano Heredia Hospital in the district of San Martín de Porres - Lima, 2018.

The method used corresponds to the hypothetical - deductive. It is a quantitative, basic, correlational level research, and with a non-experimental, descriptive - correlational design. The population consisted of 236 workers at the Cayetano Heredia Hospital in the district of San Martín de Porres - Lima, from where the sample of intentional non-probabilistic type was selected, consisting of 150 analysis units. The questionnaire for work stress was adapted from Kim and Mueller (1978) and the questionnaire for performance was adapted from Koopmans (2013). Each instrument consisted of 40 items and a Likert-type scale, validated by judges and subjected to the reliability test of Cronbach's Alpha, collecting data from the development of a pilot test.

It was concluded that there is a significant relationship between work stress and performance of the administrative staff at the Cayetano Heredia Hospital, in the district of San Martín de Porras, 2018. The correlation coefficient is negative and of a considerable level ($Rho = -0.743$). The relationship is inverse. The value of bilateral significance is 0.000 ($p = 0.01$ bilateral)

Keywords: Work Stress, Performance, Personal.

INTRODUCCION

En el ámbito internacional, el estrés se ha convertido actualmente en un mal silencioso que aqueja a millones de personas, que van desde los niños hasta los ancianos, no discrimina género, ni raza alguna y se sumerge en el comportamiento de las personas llegando incluso a cambiar de manera radical su forma de ser y de actuar; su forma y estilo de alimentación y hasta sus hábitos y horarios destinados a dormir. Por este motivo es que muchos expertos lo han catalogado como el mal del siglo. Según un informe de la Organización Mundial de la Salud (2017) sobre el nivel de estrés en el ser humano, se expresa que el 4,4% de la población mundial sufre de depresión causada por el estrés; de ellos la prevalencia es en la población de mujeres en donde el 5,1% sufre de este mal, frente al 3,6% en los hombres. También es necesario tener en cuenta que el estrés no se genera por la existencia de factores únicos, si no que su origen puede deberse a factores de diversa índole, donde están principalmente aquellos que son de tipo biológico, social, familiar, ambiental e incluso económico.

A nivel nacional, en el Perú, el estrés es uno de los problemas que ha captado la atención específica de los galenos, quienes han iniciado el diseño y desarrollo de una serie de estrategias en los diferentes establecimientos de salud, con la finalidad de combatir este mal. Sin embargo, las cifras que algunos estudios refieren sobre el número de peruanos que sufren de estrés, no son nada alentadoras y desnudan las deficiencias que se tiene en el sector salud en cuanto a las políticas y planes de lucha en contra de enfermedades masivas. Según menciona Organización Mundial de la Salud (2017) sobre el número de personas que sufren de estrés, en el Perú el 58% de personas son aquejadas por este mal y los síntomas que con mayor frecuencia se han identificado son los trastornos de ansiedad y depresión. De ellos, la mayor parte de personas con estrés son las mujeres que oscilan entre las edades de 25 a 35 años y los factores más asociados al estrés son de tipo biológico y laboral. En lo referente a que las mujeres son las que mayormente sufren de estrés, se puede señalar que, la sociedad peruana es machista por naturaleza y, por tanto, es la mujer la que está expuesta a la mayor carga de responsabilidad de quehaceres en la familia. La repercusión que tiene en su centro de labores debiera ser de gran preocupación para los empleadores puesto no se cuenta con personal que este psicológicamente bien y en el extremo tampoco lo esté biológicamente, ya que el estrés modifica el funcionamiento de los órganos y sistemas en el organismo. Estamos entonces en un cuadro de estrés laboral que podría estar afectando a los colaboradores de las instituciones públicas y privadas. A nivel local, en el Hospital Nacional Cayetano Heredia de San Martín de Porres, Lima; se ha identificado en los colaboradores administrativos ciertos rasgos de conducta que vienen afectando su desempeño en sus funciones. Estas conductas avizoran la existencia de estrés laboral en un gran número de casos. Por lo que, resulta de suma importancia realizar una investigación que permita conocer ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño? En cada uno de los colaboradores administrativos de este hospital. Dicha investigación, pondrá de manifiesto la existencia del estrés laboral y sus características que terminan asociándolo con el bajo desempeño de los trabajadores Hospital Nacional Cayetano Heredia de San Martín de Porres, Lima. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal

administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. Así mismo, sus objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. Determinar la relación entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. Determinar la relación entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. Determinar la relación entre el desequilibrio y retribución y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. Determinar la relación entre el apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. Para cumplir con estos propósitos fue necesario revisar trabajos previos dentro de los cuales podemos citar el estudio internacional de Ávila (2014) en su investigación “El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda”. Presentada en la Universidad Central del Ecuador, para optar el grado de Magister en psicología industrial. Ecuador. Su objetivo fue medir el impacto que tiene el estrés en el desempeño laboral en la Compañía Kleinturs y Representaciones. La metodología es básica, de nivel correlacional, descriptiva - correlacional. La población estaba constituida por un total de 50 empleados administrativos. Se concluyó que: la mayoría de funcionarios del departamento de contabilidad, presentan un desempeño de nivel muy bueno, con un promedio de 3,76 en la evaluación individual. La mayoría de los empleados del departamento de Counter mantienen un desempeño muy bueno, sin embargo, se evidencia que de un semestre a otro tres de los empleados han disminuido el nivel de rendimiento, con puntajes individuales de 3,62 a 2,47. También el estudio nacional de Puma (2017) en su tesis. *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017*. Sustentada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Para optar el grado de maestra en gestión de los servicios de la salud. El objetivo fue determinar la relación entre Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza. El tipo de investigación fue básica, con

diseño no experimental de corte trasversal – correlacional. La población la conforman todos los trabajadores 138 trabajadores en sus diferentes cargos. La muestra fue probabilística y quedo conformad por 108 trabajadores. Se aplica a encuesta como técnica de recolección de datos y dos cuestionarios adaptados de Martínez (2017) y MINSA (2008). La validez se logró por criterio de jueces y la confiabilidad fue de 0,84. Las conclusiones fueron: el 49.1% de los encuestados califican de baja, el 39.8% de los encuestados califica de medio y solamente el 11.1% es alto, respecto estrés de los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza. El 69.4% de los encuestados califican de alto, el 20.4% de los encuestados califica de bajo y solamente el 10.2% es medio, respecto desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza. A demás, los resultados muestran una prueba altamente significativa con un valor $p=0,000$ (sig) es menor con un $\alpha=0,01$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se concluye, Existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra Liza, siendo esta relación inversa ($r = - 0.383$).

MATERIALES Y MÉTODOS

El método utilizado fue el hipotético – deductivo. El enfoque cuantitativo, por cuanto, los resultados fueron categorizados y tratados estadísticamente. El tipo de estudio es básico, a que se buscó contribuir teóricamente en la solución del problema. En cuanto a su nivel es correlacional, su propósito fue encontrar la correlación entre las variables estrés laboral y el desempeño. Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) el diseño de esta investigación fue No experimental - correlacional. Es no experimental porque no se ha manipulado intencionalmente a las variables que forman parte de esta investigación: estrés laboral y el desempeño. Es correlacional porque describen vinculaciones entre las variables de estudio. La población estuvo constituida por 236 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia, con una muestra censal y un muestreo no probabilístico. La técnica empleada en la investigación es la encuesta, con sus respectivos instrumentos que son los cuestionarios sobre estrés laboral y el desempeño, ambos con una escala tipo Likert y 40 ítems para cada variable y en concordancia a sus dimensiones. Los cuestionarios se validaron a través de

juicios de expertos, los cuales indicaron que ambos eran aplicables a muestra de estudio. También fueron sometidos a la prueba confiabilidad de alfa Cronbach, alcanzado un valor de $\alpha = ,921$ para el cuestionario sobre estrés laboral y $\alpha = ,902$ para el cuestionario sobre desempeño. Para conocer la validez de las hipótesis se aplicó la prueba de correlación de Spearman, debido a que el valor de la normalidad de los datos, según la prueba de Kolmogorov – Smirnov indica que la distribución es no normal. Finalmente, en el trabajo de investigación se consideró diversos principios jurídicos y éticos, dentro de ellos destaca que los datos que se detallan en esta investigación se recogieron de la muestra de estudio y se procesaron de forma fidedigna sin adulteraciones, y su registro tiene como base a los instrumentos que se aplicó durante la encuesta que se desarrolló con los 101 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Así mismo, para llevar a cabo cada uno de los procesos de la investigación se contó con la autorización correspondiente del director del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejuizamiento.

RESULTADOS

El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -743$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye los niveles de estrés laboral; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. De igual manera el coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -715$). La relación es inversa, por lo que, si la sobrecarga de trabajo disminuye; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$), permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre la sobrecarga de trabajo y el

desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. Así mismo, El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -729$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de control sobre las actividades laborales; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. El mismo modo, el coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -727$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de desgaste emocional; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. También, el coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -740$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de desequilibrio entre esfuerzo y retribución; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. el valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre el desequilibrio y retribución y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. Finalmente, la prueba de correlación de Spearman indico que el coeficiente de correlación es positivo y de nivel moderado ($Rho = 560$). La relación es directa, por lo que, si incrementa el nivel de apoyo institucional; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre el

apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.

DISCUSION

Los resultados sobre la hipótesis general afirman que existe relación significativa e inversa entre el estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. La prueba de correlación de Spearman demostró que el coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -0,743$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye los niveles de estrés laboral; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula. Cuando nos referimos al estrés laboral Hernández, Ortega y Reidl (2012) consideran que, ante un estado progresivo de tensión en el trabajo, el ser humano puede sentir una presión tan grande que puede colapsar tanto física como mentalmente, lo que acarrearía efectos adversos no solo en su estado de salud, sino también en su medio más cercano puesto que, le genera una inestabilidad en el trabajo y en sus relaciones personales; en tanto que, Bateman y Snell (2009), mencionan que el desempeño, es la eficiencia con que un trabajador brinda servicios en una institución. En este sentido, el rendimiento de los empleados en la sumatoria de su actuación con sus productos. Por ello, los porcentajes indican que, en cuanto al estrés laboral, luego de encuestar a 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia se puede describir que el 52% (78) de ellos, demuestran tener un nivel alto de estrés laboral; el 44,7% (66) de ellos, demuestran un nivel medio y el 4%(6) de ellos, demuestra tener un nivel bajo de estrés. En síntesis, la mayoría de los trabajadores presentan estrés de nivel medio o alto. Y en cuanto a su desempeño el 86% (129) trabajadores, demuestran tener un nivel medio de desempeño de sus labores; el 14% (21) de ellos, demuestran un nivel bajo de desempeño y ninguno de ellos demuestra tener un nivel alto de desempeño de sus labores.

CONCLUSIONES

Luego de analizar los datos se ha llegado a las siguientes conclusiones:

El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -743$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye los niveles de estrés laboral; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -715$). La relación es inversa, por lo que, si la sobrecarga de trabajo disminuye; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -729$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de control sobre las actividades laborales; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. el valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula

El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -727$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de desgaste emocional; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula. El coeficiente de correlación es negativo y de nivel considerable ($Rho = -740$). La relación es inversa, por lo que, si disminuye el nivel de desequilibrio entre esfuerzo y retribución; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$ bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permitió rechazar la hipótesis nula. El coeficiente de correlación es positivo y de nivel moderado ($Rho = 560$). La relación es directa, por lo que, si incrementa el nivel de apoyo institucional; se incrementará el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. El valor de la significancia bilateral es de 0,000 ($p = 0,01$

bilateral) que resulta menor al valor máximo de significancia ($p \leq 0,05$). Este valor permite rechazar la hipótesis nula.

REFERENCIAS

- Ávila, V. (2014) El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda". (Tesis) Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Bateman, H. y Snell, H. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: Mac Graw.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación científica*. McGraw-Hill Education. México.
- Hernandez, Ortega, Reidl, (2012) instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. Disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-879X2012000100007&script=sci_abstract
- Puma, J. (2017) Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. (Tesis) Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. Autor: Br. Wilmer García							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018</p>	Variable 1: ESTRÉS LABORAL				
	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación significativa la sobrecarga de trabajo y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escala de medición</p>	<p>Niveles o rangos</p>
			Sobrecarga de trabajo	- Exceso de actividades realizadas - Tiempo insuficiente para realizar tareas.	1,2,3,4,5,6,7,8,	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto [147 – 201] Medio [93 – 147> Bajo [39 – 93>
			Control sobre las actividades laborales	- Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas. - Exceso de esfuerzo y responsabilidad. - Impotencia ante la falta de resultados.	,9,10,11,12,13,14,15,16,		
			Desgaste emocional	- Disminución del esfuerzo - Falta de motivación - Indiferencia - Insatisfacción. - Enojo - Tensión - Agotamiento - Evasión.	17,18,19,20,21,22,23,24,		
			Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	- Insatisfacción por las condiciones laborales. - Insatisfacción por el reconocimiento. - Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral.	25,26,27,28,29,30,31,32,		
		Apoyo institucional	- Indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo.	33,34,35,36,37,38,39,40.			

Martín de Porras, 2018?	Objetivo específico 2	Martín de Porras, 2018.		- Falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados.							
Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018?	Determinar la relación entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.	Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre el control sobre las actividades laborales y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.	Variable 2: DESEMPEÑO					Escala de medición	Niveles o rangos		
Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018?	Objetivo específico 3 Determinar la relación entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.	Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre el desgaste emocional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto [147 – 201] Medio [93 – 147> Bajo [39 – 93>				
Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre el desequilibrio y el	Objetivo específico 4 Determinar la relación entre el desequilibrio y el	Hipótesis específica 4	Desempeño de la tarea	- Planeamiento y organización del trabajo - Orientación a resultados - Priorización del trabajo - Eficiencia laboral.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10						
			Desempeño contextual	- Iniciativa - Tareas laborales desafiantes - Actualización de conocimientos - Habilidades laborales - Soluciones creativas frente a nuevos problemas.	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,						
			Desempeño adaptativo	- Cantidad de trabajo - Calidad del trabajo - Ambiente organizacional - Adaptación al cambio.	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,						

<p>y retribución y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cuál es la relación entre el apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018?</p>	<p>desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la relación entre el apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre el desequilibrio del esfuerzo y retribución y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.</p> <p>Hipótesis específica 5 Existe relación significativa entre el apoyo institucional y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018.</p>	<p>Comportamiento laboral contraproductivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Excesiva negatividad. - Acciones que dañan a la organización. - Desmotivación 	<p>31,32,33,34,35,36,37,38,39,40</p>		
--	---	--	---	---	--------------------------------------	--	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental – Correlacional</p>	<p>Población: 236 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia.</p> <p>Tipo de muestreo: No Probabilístico – Intencional</p> <p>Tamaño de la muestra: 150 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Cayetano Heredia</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario (adaptado de Hernández, Ortega y Reidl 2012)</p> <p>Variable 1: Desempeño</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario (adaptado de Bateman y Snell 2009)</p>	<p>Descriptiva: Análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre percepción de las dos variables y presentación mediante: (a) tablas de frecuencia y (b) figuras</p> <p>Inferencial: Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov Para la prueba de hipótesis se utilizará el Estadígrafo de Rho de Spearman, debido a que ambas variables son categóricas o cualitativas.</p>

Anexo 3

CUESTIONARIO PARA MEDIR ESTRÉS LABORAL**(Adaptado Hernández, Ortega y Reidl 2012)**

Estimado colaborado; el presente cuestionario busca recolectar información sobre el estudio que estoy realizando, denominado: Título: Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. Para ello, solicito su colaboración respondiendo cada una de las interrogantes (ítems) que forman parte de este test.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con un aspa “X” la alternativa que guarde relación con su respuesta. Solo debe marcar una de las alternativas.

Las opciones de la escala son:

(5) siempre – (4) casi siempre – (3) a veces – (2) casi nunca – (1) nunca

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
Sobrecarga de trabajo						
1	Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo.					
2	Siento que mis tareas laborales nunca acaban.					
3	Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene.					
4	Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro.					
5	El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo.					
6	Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores.					
7	Es común que algunas labores las cumpla al día siguiente.					
8	Normalmente expreso: “Mañana termino lo que hoy no pude hacer”					
Control sobre las actividades laborales						
9	Las tareas que me asignan son muy difíciles					
10	Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.					

11	Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.					
12	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.					
13	Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.					
14	Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.					
15	Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo.					
16	Tengo deseo de cambiar de trabajo.					
Desgaste emocional						
17	Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.					
18	Me siento desmotivado en el trabajo					
19	Me da igual si me botan o no del trabajo.					
20	Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago".					
21	Me enoja rápidamente con mis compañeros de trabajo.					
22	Las labores que cumplo me ponen tenso.					
23	Al realizar una tarea me agoto rápido					
24	Me gusta evadir mis responsabilidades.					
Desequilibrio entre esfuerzo y retribución						
25	No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.					
26	De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.					
27	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.					
28	Cuanto mas me esfuerzo menos reconocido soy por los jefes.					
29	Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.					
30	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.					
31	Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.					
32	Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente					
Apoyo institucional						
33	Trabajamos en condiciones inhumanas pero al jefe le da igual.					
34	Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.					
35	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello.					
36	En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.					
37	Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiere salir.					
38	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.					
39	Piden resultados pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.					
40	Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos.					

instrumento de la variable 2

CUESTIONARIO PARA MEDIR DESEMPEÑO

(Adaptado Bateman y Snell 2009)

Estimado colaborador; el presente cuestionario busca recolectar información sobre el estudio que estoy realizando, denominado: Título: Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia, del distrito de San Martín de Porras, 2018. Para ello, solicito su colaboración respondiendo cada una de las interrogantes (ítems) que forman parte de este test.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con un aspa “X” la alternativa que guarde relación con su respuesta. Solo debe marcar una de las alternativas.

Las opciones de la escala son:

(5) siempre – (4) casi siempre – (3) a veces – (2) casi nunca – (1) nunca

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
Desempeño de la tarea						
1	Mi desempeño es óptimo porque organizo las actividades que debo realizar en mi trabajo.					
2	Tengo buenos resultados en mi trabajo porque planifico cada cosa que debo realizar.					
3	En cada cosa que hago busco alcanzar el objetivo trazado.					
4	Todo lo que hago en el trabajo es para lograr las metas de la institución.					
5	Me gusta asumir nuevos retos y nuevos resultados.					
6	Mi trabajo es primero.					
7	Si no termino mis actividades laborales no me retiro a casa.					
8	Me gusta atender a los usuarios antes que perder el tiempo.					
9	Difícilmente requiero de horas extras para culminar un trabajo.					
10	Soy capaz de realizar bien mi trabajo y en el tiempo establecido.					
Desempeño contextual						
11	Me gusta proponer ideas nuevas.					
12	Cuando alguien se siente desmotivado, yo lo animo y motivo.					

13	Me gusta asumir desafíos en mi trabajo.					
14	Si algún compañero no quiere asumir un reto, yo lo asumo.					
15	Me gusta participar en cursos de actualización.					
16	Soy el primero en enterarme de las novedades sobre mi carrera o labor.					
17	Para mí el uso de la tecnología no es un reto.					
18	A diferencia de los demás no le temo a los cambios en el trabajo.					
19	Me caracterizo por proponer ideas creativas.					
20	Los jefes me dicen que hago muy fácil las cosas difíciles.					
Desempeño adaptativo						
21	Me enfoco con facilidad en la cantidad de usuarios que debo atender y lo cumplo.					
22	Por más usuarios o tareas que tenga, logro atender o cumplir con todo.					
23	Me importa más la calidad que la cantidad de resultados en el trabajo.					
24	Soy capaz de detectar mis propios errores.					
25	Si algo me sale mal en el trabajo, lo vuelvo a realizar hasta que tenga un resultado apropiado.					
26	Me llevo bien con todos mis compañeros de trabajo.					
27	Me siento bien en el lugar donde trabajo.					
28	Tengo una buena comunicación con mis jefes.					
29	Si me cambian de puesto me adapto rápido.					
30	Me acomodo rápido a los cambios en el trabajo.					
Comportamiento laboral contraproductivo						
31	Mis colegas me dicen que soy muy negativo.					
32	Desconfío hasta de mi "sombra" en el trabajo.					
33	Por lo general lo que proponen los demás me parece inalcanzable.					
34	Me gusta que me cuenten las últimas novedades del trabajo.					
35	Si alguien no hace su labor, suelo quejarme con los jefes.					
36	Si alguien me levanta la voz soy capaz de callarlo de cualquier manera.					
37	Me suelo dormir en el trabajo.					
38	Si no hay nada que hacer me voy a platicar con mis amigos.					
39	Nos damos una escapadita al comedor en horario de trabajo.					
40	Me aburre cuando hay mucho que hacer en el trabajo.					

Anexo 4



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “ESTRÉS LABORAL”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo.							
2	Siento que mis tareas laborales nunca acaban.							
3	Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene.							
4	Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro.							
5	El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo.							
6	Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores.							
7	Es común que algunas labores las cumpla al día siguiente.							
8	Normalmente expreso: "Mañana termino lo que hoy no pude hacer"							
	DIMENSIÓN 2							
9	Las tareas que me asignan son muy difíciles							
10	Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.							
11	Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.							
12	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.							
13	Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.							
14	Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.							
15	Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo.							
16	Tengo deseo de cambiar de trabajo.							
	DIMENSIÓN 3							
17	Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.							
18	Me siento desmotivado en el trabajo							
19	Me da igual si me botan o no del trabajo.							
20	Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago".							
21	Me enojo rápidamente con mis compañeros de trabajo.							
22	Las labores que cumplo me ponen tenso.							
23	Al realizar una tarea me agoto rápido							
24	Me gusta evadir mis responsabilidades.							
	DIMENSIÓN 4							
25	No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.							
26	De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.							
27	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.							
28	Cuanto más me esfuerzo menos reconocido soy por los jefes.							
29	Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.							
30	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.							
31	Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.							
32	Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente							
	DIMENSIÓN 5							
33	Trabajamos en condiciones inhumanas pero al jefe le da igual.							

34	Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.								
35	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello.								
36	En ocasiones tenemos que ingeniarnos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.								
37	Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiere salir.								
38	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.								
39	Piden resultados pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.								
40	Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rebeca Vega Suarez DNI: 28284126

Especialidad del validador: Inv. Científica

.....16 de 06 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “DESEMPEÑO”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Mi desempeño es óptimo porque organizo las actividades que debo realizar en mi trabajo.							
2	Tengo buenos resultados en mi trabajo porque planifico cada cosa que debo realizar.							
3	En cada cosa que hago busco alcanzar el objetivo trazado.							
4	Todo lo que hago en el trabajo es para lograr las metas de la institución.							
5	Me gusta asumir nuevos retos y nuevos resultados.							
6	Mi trabajo es primero.							
7	Si no termino mis actividades laborales no me retiro a casa.							
8	Me gusta atender a los usuarios antes que perder el tiempo.							
9	Difícilmente requiero de horas extras para culminar un trabajo.							
10	Soy capaz de realizar bien mi trabajo y en el tiempo establecido.							
	DIMENSIÓN 2							
11	Me gusta proponer ideas nuevas.							
12	Cuando alguien se siente desmotivado, yo lo animo y motivo.							
13	Me gusta asumir desafíos en mi trabajo.							
14	Si algún compañero no quiere asumir un reto, yo lo asumo.							
15	Me gusta participar en cursos de actualización.							
16	Soy el primero en enterarme de las novedades sobre mi carrera o labor.							
17	Para mí el uso de la tecnología no es un reto.							
18	A diferencia de los demás no le temo a los cambios en el trabajo.							
19	Me caracterizo por proponer ideas creativas.							
20	Los jefes me dicen que hago muy fácil las cosas difíciles.							
	DIMENSIÓN 3							
21	Me enfoco con facilidad en la cantidad de usuarios que debo atender y lo cumplo.							
22	Por más usuarios o tareas que tenga, logro atender o cumplir con todo.							
23	Me importa más la calidad que la cantidad de resultados en el trabajo.							
24	Soy capaz de detectar mis propios errores.							
25	Si algo me sale mal en el trabajo, lo vuelvo a realizar hasta que tenga un resultado apropiado.							
26	Me llevo bien con todos mis compañeros de trabajo.							
27	Me siento bien en el lugar donde trabajo.							
28	Tengo una buena comunicación con mis jefes.							
29	Si me cambian de puesto me adapto rápido.							
30	Me acomodo rápido a los cambios en el trabajo.							

DIMENSIÓN 4									
31	Mis colegas me dicen que soy muy negativo.								
32	Desconfío hasta de mi "sombra" en el trabajo.								
33	Por lo general lo que proponen los demás me parece inalcanzable.								
34	Me gusta que me cuenten las últimas novedades del trabajo.								
35	Si alguien no hace su labor, suelo quejarme con los jefes.								
36	Si alguien me levanta la voz soy capaz de callarlo de cualquier manera.								
37	Me suelo dormir en el trabajo.								
38	Si no hay nada que hacer me voy a platicar con mis amigos.								
39	Nos damos una escapadita al comedor en horario de trabajo.								
40	Me aburre cuando hay mucho que hacer en el trabajo.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

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

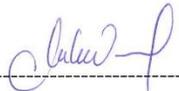
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Yeliska Vega Guviana DNI: 28284526

Especialidad del validador: Inv. Científica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

16 de Oct del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "ESTRÉS LABORAL"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo.	✓		✓		✓		
2	Siento que mis tareas laborales nunca acaban.	✓		✓		✓		
3	Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene.	✓		✓		✓		
4	Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro.	✓		✓		✓		
5	El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo.	✓		✓		✓		
6	Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores.	✓		✓		✓		
7	Es común que algunas labores las cumpla al día siguiente.	✓		✓		✓		
8	Normalmente expreso: "Mañana termino lo que hoy no pude hacer"	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2							
9	Las tareas que me asignan son muy difíciles	✓		✓		✓		
10	Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.	✓		✓		✓		
11	Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.	✓		✓		✓		
12	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.	✓		✓		✓		
13	Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.	✓		✓		✓		
14	Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.	✓		✓		✓		
15	Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo.	✓		✓		✓		
16	Tengo deseo de cambiar de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3							
17	Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.	✓		✓		✓		
18	Me siento desmotivado en el trabajo	✓		✓		✓		
19	Me da igual si me botan o no del trabajo.	✓		✓		✓		
20	Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en lo mismo y no reconocen lo que hago".	✓		✓		✓		
21	Me enoja rápidamente con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
22	Las labores que cumpla me ponen tenso.	✓		✓		✓		
23	Al realizar una tarea me agoto rápido	✓		✓		✓		
24	Me gusta evadir mis responsabilidades.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4							
25	No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.	✓		✓		✓		
26	De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.	✓		✓		✓		
27	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.	✓		✓		✓		
28	Cuanto más me esfuerzo menos reconocido soy por los jefes.	✓		✓		✓		
29	Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.	✓		✓		✓		
30	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.	✓		✓		✓		
31	Pensé que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.	✓		✓		✓		
32	Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5							
33	Trabajamos en condiciones inhumanas pero al jefe le da igual.	✓		✓		✓		

34	Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.	✓		✓		✓	
35	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello.	✓		✓		✓	
36	En ocasiones tenemos que ingeniarlos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.	✓		✓		✓	
37	Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiere salir.	✓		✓		✓	
38	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.	✓		✓		✓	
39	Piden resultados pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.	✓		✓		✓	
40	Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Edgar Laureano Lino Gamarra DNI: 32650876

Especialidad del validador: Especialista en Administración Educativa

17 de Junio del 2018

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Mg. Edgar Laureano Lino Gamarra
 Firma del Especialista Informante.
 Especialista en Administración Educativa

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "DESEMPEÑO"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1								
1	Mi desempeño es óptimo porque organizo las actividades que debo realizar en mi trabajo.	✓		✓		✓		
2	Tengo buenos resultados en mi trabajo porque planifiqué cada cosa que debo realizar.	✓		✓		✓		
3	En cada cosa que hago busco alcanzar el objetivo trazado.	✓		✓		✓		
4	Todo lo que hago en el trabajo es para lograr las metas de la Institución.	✓		✓		✓		
5	Me gusta asumir nuevos retos y nuevos resultados.	✓		✓		✓		
6	Mi trabajo es primero.	✓		✓		✓		
7	Si no terminé mis actividades laborales no me retiro a casa.	✓		✓		✓		
8	Me gusta atender a los usuarios antes que perder el tiempo.	✓		✓		✓		
9	Difícilmente requiero de horas extras para culminar un trabajo.	✓		✓		✓		
10	Soy capaz de realizar bien mi trabajo y en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2								
11	Me gusta proponer ideas nuevas.	✓		✓		✓		
12	Cuando alguien se siente desmotivado, yo lo animo y motivo.	✓		✓		✓		
13	Me gusta asumir desafíos en mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	Si algún compañero no quiere asumir un reto, yo lo asumo.	✓		✓		✓		
15	Me gusta participar en cursos de actualización.	✓		✓		✓		
16	Soy el primero en enterarme de las novedades sobre mi carrera o labor.	✓		✓		✓		
17	Para mí el uso de la tecnología no es un reto.	✓		✓		✓		
18	A diferencia de los demás no le temo a los cambios en el trabajo.	✓		✓		✓		
19	Me caracterizo por proponer ideas creativas.	✓		✓		✓		
20	Los jefes me dicen que hago muy fácil las cosas difíciles.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3								
21	Me enfoco con facilidad en la cantidad de usuarios que debo atender y lo cumplo.	✓		✓		✓		
22	Por más usuarios o tareas que tenga, logro atender o cumplir con todo.	✓		✓		✓		
23	Me importa más la calidad que la cantidad de resultados en el trabajo.	✓		✓		✓		
24	Soy capaz de detectar mis propios errores.	✓		✓		✓		
25	Si algo me sale mal en el trabajo, lo vuelvo a realizar hasta que tenga un resultado apropiado.	✓		✓		✓		
26	Me llevo bien con todos mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
27	Me siento bien en el lugar donde trabajo.	✓		✓		✓		
28	Tengo una buena comunicación con mis jefes.	✓		✓		✓		
29	Si me cambian de puesto me adapto rápido.	✓		✓		✓		
30	Me acomodé rápido a los cambios en el trabajo.	✓		✓		✓		

DIMENSION 4							
31	Mis colegas me dicen que soy muy negativo.	/					
32	Desconfío hasta de mi "sombra" en el trabajo.	/					
33	Por lo general lo que proponen los demás me parece inalcanzable.	/					
34	Me gusta que me cuenten las últimas novedades del trabajo.	/					
35	Si alguien no hace su labor, suelo quejarme con los jefes.	/					
36	Si alguien me levanta la voz soy capaz de callarlo de cualquier manera.	/	/	/	/		
37	Me suelo dormir en el trabajo.	/					
38	Si no hay nada que hacer me voy a platicar con mis amigos.	/					
39	Nos damos una escapadita al comedor en horario de trabajo.	/					
40	Me aburre cuando hay mucho que hacer en el trabajo.	/	/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Edgar Laureano Lino Gamarra DNI: 326 50 876

Especialidad del validador: Especialista en Administración de la Educación

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

17 de Julio del 2018


Mg. Edgar Laureano Lino Gamarra
 Especialista en Administración Educativa
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICATIO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “ ESTRÉS LABORAL”

Nº	DIMENSIONES / Items	Perinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Siento que existe un exceso de tareas asignadas en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Siento que mis tareas laborales nunca acaban.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Considero que mi área laboral es la que más tareas tiene.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Hago de todo para terminar mis tareas, pero no lo logro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	El tiempo que nos otorgan para terminar las tareas en el trabajo es mínimo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Me gustaría que el día tenga más horas y poder terminar mis labores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Es común que algunos labores las cumpla al día siguiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Normalmente expreso: "Mañana termino lo que hoy no pude hacer"	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 2								
9	Las tareas que me asignan son muy difíciles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Las tareas han desbordado mi capacidad profesional.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Siento que estoy esforzándome mucho en mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Tengo tanta responsabilidad que estoy abrumado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Por más que me esfuerzo no logro lo que deseo en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Cuando logro cumplir mis tareas quisiera renunciar al trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Tengo deseo de cambiar de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3								
17	Percibo que ya no tengo tantas ganas de trabajar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Me siento desmotivado en el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Me da igual si me pagan o no del trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Suelo decir: "Tanto tiempo trabajando en el mismo y no reconocen lo que hago".	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Me enoja rápidamente con mis compañeros de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	Las labores que cumpla me ponen tenso.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	Al realizar una tarea me agoto rápido	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Me gusta evadir mis responsabilidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4								
25	No me siento a gusto en el lugar donde trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26	De solo ingresar a mi centro de labores me siento mal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27	Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28	Cuanto más me esfuerzo menos reconocimiento soy por los jefes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29	Me siento frustrado por que nunca fui reconocido por mi labor.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
30	Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
31	Pense que tendría más oportunidades de ascender, pero el jefe me limita y eso me molesta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32	Quisiera cambiar de trabajo para encontrar oportunidades de crecer profesionalmente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 5								
33	Trabajamos en condiciones inhumanas pero al jefe le da igual.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

34	Estoy molesto por que los jefes son indiferentes frente a las condiciones en que laboramos.	✓		✓		✓	
35	Aun cuando falta materiales cumplimos nuestra labor pero los jefes son indiferentes a ello.	✓		✓		✓	
36	En ocasiones tenemos que ingeniarlos para cumplir la labor, pero al jefe le da igual.	✓		✓		✓	
37	Con tan solo ver como es mi oficina, ya me quiere salir.	✓		✓		✓	
38	Aun cuando no tenemos lo que necesitamos cumplimos con nuestras tareas.	✓		✓		✓	
39	Piden resultados pero no se dan cuenta en qué condiciones trabajamos.	✓		✓		✓	
40	Mi carácter ha cambiado desde que nadie se preocupa por mejorar las instalaciones donde trabajamos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

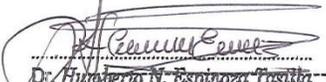
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. HUMBERTO ESPINOZA TASIUA DNI: 27047250

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

17 de Jun del 2018.


 Dr. Humberto N. Espinoza Tasiua
 Especialista en Investigación Científica
 Firmado por el Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "DESEMPEÑO"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Mi desempeño es óptimo porque organizo las actividades que debo realizar en mi trabajo.	✓		✓		✓		
2	Tengo buenos resultados en mi trabajo porque planifico cada cosa que debo realizar.	✓		✓		✓		
3	En cada cosa que hago busco alcanzar el objetivo trazado.	✓		✓		✓		
4	Todo lo que hago en el trabajo es para lograr las metas de la institución.	✓		✓		✓		
5	Me gusta asumir nuevos retos y nuevos resultados.	✓		✓		✓		
6	Mi trabajo es primero.	✓		✓		✓		
7	Si no termino mis actividades laborales no me retiro a casa.	✓		✓		✓		
8	Me gusta atender a los usuarios antes que perder el tiempo.	✓		✓		✓		
9	Difícilmente requiero de horas extras para culminar un trabajo.	✓		✓		✓		
10	Soy capaz de realizar bien mi trabajo y en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2							
11	Me gusta proponer ideas nuevas.	✓		✓		✓		
12	Cuando alguien se siente desmotivado, yo lo animo y motivo.	✓		✓		✓		
13	Me gusta asumir desafíos en mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	Si algún compañero no quiere asumir un reto, yo lo asumo.	✓		✓		✓		
15	Me gusta participar en cursos de actualización.	✓		✓		✓		
16	Soy el primero en enterarme de las novedades sobre mi carrera o labor.	✓		✓		✓		
17	Para mí el uso de la tecnología no es un reto.	✓		✓		✓		
18	A diferencia de los demás no le temo a los cambios en el trabajo.	✓		✓		✓		
19	Me caracterizo por proponer ideas creativas.	✓		✓		✓		
20	Los jefes me dicen que hago muy fácil las cosas difíciles.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3							
21	Me enfoco con facilidad en la cantidad de usuarios que debo atender y lo cumplo.	✓		✓		✓		
22	Por más usuarios o tareas que tenga, logro atender o cumplir con todo.	✓		✓		✓		
23	Me importa más la calidad que la cantidad de resultados en el trabajo.	✓		✓		✓		
24	Soy capaz de detectar mis propios errores.	✓		✓		✓		
25	Si algo me sale mal en el trabajo, lo vuelvo a realizar hasta que tenga un resultado apropiado.	✓		✓		✓		
26	Me llevo bien con todos mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
27	Me siento bien en el lugar donde trabajo.	✓		✓		✓		
28	Tengo una buena comunicación con mis jefes.	✓		✓		✓		
29	Si me cambian de puesto me adapto rápido.	✓		✓		✓		
30	Me acomodó rápido a los cambios en el trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4							
31	Mis colegas me dicen que soy muy negativo.	✓		✓		✓		

Anexo 5



PERÚ Ministerio de Salud

Hospital
Cayetano Heredia

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Lima, 10 SET. 2018

OFICIO N° 2357 - 2018 - DG - 1248 - OEGRRH- 627 - OADI/HCH

Licenciado

Wilmer GARCÍA CÓRDOVAInvestigador Principal
Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

Asunto : Autorización Institucional del Trabajo de Investigación.

Referencia : Carta del 15 de agosto de 2018.
Registro de Expediente 21087/18.

De mi consideración:

Me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente y comunicarle que, contando con la aceptación de la Oficina Ejecutiva de Gestión de Recursos Humanos y la Aprobación del Comité Institucional de Ética en la Investigación, esta Dirección autoriza la ejecución del Trabajo de Investigación "Estrés Laboral y Desempeño del Personal Administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del Distrito de San Martín de Porres Lima 2018". Código 078-018.

Esta autorización tendrá vigencia mientras dure el Trabajo; sin embargo, la Constancia de Aprobación deberá ser renovada anualmente por el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) del Hospital Cayetano Heredia.

Cabe resaltar que, el Investigador Principal asumirá la responsabilidad del Trabajo de Investigación y deberá informar al CIEI, de acuerdo a normas vigentes de cualquier enmienda, eventos adversos, avance, cierre y el respectivo informe final, según corresponda.

Es propicia la ocasión, para expresarles los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

ACRPR/HACH/INMYB/2018
Cc
Dirección General
Dirección OEGRRH
Dirección OADI
Archivo CIEI
Archivo (1)
Distribución (4)
Proy. Ofic. 24-08-18



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA
Dra. AIDA CECILIA PALACIOS RAMIREZ
DIRECCIÓN GENERAL
C.M.F. 23579 R.N.E. 9834

www.hospitalcayetano.gob.pe

Av. Honorio N° 262
Urb. Ingeniería
San Martín de Porres
Lima 31, PERÚ
Telef.: 482-0402
Anexo 209



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital
Cayetano Heredia

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

EL PRESIDENTE DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA,

CERTIFICA:

Que el Trabajo de Investigación de la REF: "Estrés Laboral y Desempeño del Personal Administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del Distrito de San Martín de Porres Lima 2018". Inscrito con Código 078-018. Presentado por el Lic. Wilmer García Córdova Investigador Principal ha sido revisado y APROBADO por este Comité, en sesión de fecha 23 de agosto del 2018.

Esta aprobación tendrá vigencia hasta el 22 de agosto del 2019. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días antes de su vencimiento.

Participaron en la sesión los siguientes miembros:

- Dr. Jorge Luis Hung Yep
- Dr. Juan Carlos Ismodes Aguilar
- Q.F. Mercedes Jacqueline Portocarrero Reátegui
- Dra. Eufemia De Los Angeles Fajardo Larrea
- Abg. Pedro Rodríguez Gavancho
- Sr. José Leónidas Orcón Bernal

Lima, 23 de agosto del 2018


 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL CAYETANO HEREDIA

 Dr. JORGE LUIS HUNG YEP
 PRESIDENTE
 CMP 18883
 COMITE INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACION

JLHY/kaa

www.hospitalcayetano.gob.pe

Av. Honorio N° 262
 Urb. Ingeniería
 San Martín de Porres
 Lima 31, PERÚ
 Telef.: 482-0402
 Anexo 209

Anexo 6: base de datos de la prueba piloto

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL

Nº	VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL																																												
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40					
1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3					
2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2				
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
6	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
8	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3			
9	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3			
10	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3				
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
12	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3				
13	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3				
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2			
15	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3		
16	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3		
17	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3			
20	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	
21	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	
24	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	
25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
26	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	
27	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	

Anexo 7: Base de datos de la muestra

N°	Variable: Estrés laboral																																			T											
	Sobrecarga de trabajo								Control sobre las actividades laborales								Desgaste emocional								Desequilibrio entre esfuerzo y retribución								Apoyo institucional														
1	1	2	3	1	2	3	2	4	18	3	1	3	2	3	3	1	2	18	2	4	2	3	1	2	3	2	19	1	5	3	1	3	3	3	1	20	1	1	4	1	3	1	1	3	15	90	
2	2	3	3	1	2	3	2	4	19	2	1	3	2	3	3	2	2	18	3	1	2	3	2	2	3	2	18	2	3	4	2	3	3	2	1	20	4	3	2	4	1	3	1	3	21	96	
3	3	3	3	1	2	3	3	3	21	3	2	3	2	3	3	3	3	22	2	2	2	3	3	2	3	3	20	3	3	4	3	3	3	3	2	24	3	5	2	3	3	3	5	3	27	114	
4	3	3	4	2	1	3	3	3	22	2	3	3	2	3	4	3	3	23	2	2	2	4	3	1	3	3	20	2	3	4	3	3	3	2	3	23	4	5	4	1	4	3	3	2	26	114	
5	3	3	3	2	2	2	3	3	21	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	2	2	3	3	2	2	3	20	3	3	3	3	2	2	3	3	22	3	3	2	3	1	4	4	3	23	108	
6	4	1	2	2	2	3	3	3	20	2	3	3	2	3	2	4	3	22	3	2	2	2	4	2	3	3	21	2	3	4	4	3	3	2	3	24	4	3	2	2	3	3	3	4	24	111	
7	5	4	5	2	3	3	3	2	27	2	3	4	3	3	5	5	3	28	3	3	3	5	5	3	3	3	28	3	2	4	5	3	3	2	3	25	3	4	2	1	2	4	2	1	19	127	
8	4	2	5	1	3	3	2	3	23	2	3	4	3	3	5	4	2	26	3	3	3	5	4	3	3	2	26	3	4	4	4	3	3	2	3	26	3	2	2	2	3	3	2	1	18	119	
9	5	3	4	2	3	4	3	2	26	3	4	4	2	4	4	5	3	29	3	3	2	4	5	3	4	3	27	4	4	4	5	4	4	3	4	32	2	2	2	1	2	2	2	2	15	129	
10	4	1	2	1	3	4	2	2	19	3	4	4	3	4	2	4	2	26	2	2	3	2	4	3	4	2	22	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	2	2	2	2	2	2	4	19	116	
11	5	4	5	3	3	4	5	4	33	3	3	3	2	4	5	5	5	30	2	3	2	5	5	3	4	5	29	4	4	4	5	4	4	3	3	31	2	2	4	1	2	2	1	1	15	138	
12	4	2	5	4	2	4	4	4	29	3	3	4	3	4	5	4	4	30	1	4	3	5	4	2	4	4	27	2	4	3	4	4	4	3	3	27	4	2	3	2	2	2	2	2	1	18	131
13	5	3	4	2	3	4	4	4	29	3	3	3	4	4	4	5	4	30	4	4	4	4	5	3	4	4	32	3	4	3	5	4	4	3	3	29	3	4	3	1	2	2	3	2	20	140	
14	1	2	3	2	3	5	4	4	24	3	3	3	5	5	3	1	4	27	5	4	5	3	1	3	5	4	30	4	4	5	1	5	5	3	3	30	2	2	1	1	1	1	5	3	16	127	
15	2	3	3	2	4	5	4	3	26	4	5	2	4	5	3	2	4	29	4	3	4	3	2	4	5	4	29	4	5	5	2	5	5	4	5	35	2	1	1	4	1	1	2	4	3	18	137
16	3	3	3	4	3	5	3	4	28	4	5	4	4	5	3	3	3	31	5	5	4	3	3	3	5	3	31	4	4	5	3	5	5	4	5	35	2	2	1	4	1	1	2	3	16	141	
17	3	3	4	4	5	3	5	3	30	4	4	4	4	3	4	3	5	31	4	5	4	4	3	5	3	5	33	4	5	5	3	3	3	4	4	31	2	1	1	3	3	3	2	2	17	142	
18	3	3	3	4	5	3	5	5	31	4	5	4	4	3	3	3	5	31	5	5	4	3	3	5	3	5	33	4	4	5	3	3	3	4	5	31	2	4	1	3	3	3	2	3	21	147	
19	4	4	2	4	5	4	5	5	33	3	5	5	5	4	2	4	5	33	5	4	5	2	4	5	4	5	34	5	5	5	4	4	4	3	5	35	1	1	5	2	4	2	1	4	20	155	
20	5	4	5	4	4	5	5	5	37	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	4	5	5	38	5	5	4	5	5	5	4	5	38	5	3	4	1	1	1	2	1	18	169	
21	4	5	5	5	5	4	4	37	3	5	5	5	5	5	4	4	36	5	5	5	5	4	5	5	4	38	4	5	5	4	5	5	3	5	36	2	1	1	4	1	1	1	1	1	12	159	
22	5	5	4	2	5	5	2	5	33	4	5	4	4	5	4	5	2	33	5	5	4	4	5	5	2	35	5	5	5	5	5	5	4	5	39	1	1	1	1	1	1	2	2	10	150		
23	4	4	2	2	5	5	5	4	31	3	5	5	5	5	2	4	5	34	4	5	5	2	4	5	5	5	35	5	4	5	4	5	5	3	5	36	3	2	1	2	1	1	1	4	15	151	
24	5	4	5	4	5	5	5	5	38	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	4	5	5	5	4	5	38	1	1	2	1	1	2	1	1	10	163		
25	4	5	5	4	5	4	5	5	37	5	5	5	4	4	5	4	5	37	5	4	4	5	4	5	4	5	36	5	5	5	4	4	4	5	5	37	1	1	4	2	2	2	2	2	1	15	162
26	5	5	4	4	5	5	4	5	37	5	5	4	5	5	4	5	4	37	5	5	5	4	5	5	4	38	5	5	4	5	5	5	5	5	39	2	3	3	2	1	1	2	2	2	16	167	
27	1	2	3	1	2	3	2	4	18	3	1	3	2	3	3	1	2	18	2	4	2	3	1	2	3	2	19	1	5	3	1	3	3	3	1	20	5	1	5	5	3	1	5	3	28	103	
28	2	3	3	1	2	3	2	3	19	2	1	3	2	3	3	2	2	18	3	1	2	3	2	2	3	2	18	2	3	4	2	3	3	2	1	20	4	3	2	4	5	3	3	3	27	102	
29	3	3	3	1	2	3	3	3	21	3	2	3	2	3	3	3	3	22	2	2	2	3	3	2	3	2	20	3	3	4	3	3	3	3	2	24	3	5	2	3	3	3	5	3	27	114	
30	3	3	4	2	1	3	3	3	22	2	3	3	2	3	4	3	3	23	2	2	2	4	3	1	3	3	20	2	3	4	3	3	3	2	3	23	4	5	4	5	4	3	3	2	30	118	
31	3	3	3	2	2	2	3	3	21	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	2	2	3	3	2	2	3	20	3	3	3	3	2	2	3	3	22	3	3	2	3	1	4	4	3	23	108	
32	4	1	2	2	2	3	3	3	20	2	3	3	2	3	2	4	3	22	3	2	2	2	4	2	3	3	21	2	3	4	4	3	3	2	3	24	4	3	2	2	3	3	3	4	24	111	
33	5	4	5	2	3	3	3	2	27	2	3	4	3	3	5	5	3	28	3	3	3	5	5	3	3	3	28	3	2	4	5	3	3	2	3	25	3	4	2	1	2	3	4	2	1	19	127
34	4	2	5	1	3	3	2	3	23	2	3	4	3	3	5	4	2	26	3	3	3	5	4	3	3	2	26	3	4	4	4	3	3	2	3	26	3	2	2	2	3	3	2	1	18	119	
35	5	3	4	2	3	4	3	2	26	3	4	4	2	4	4	5	3	29	3	3	2	4	5	3	4	3	27	4	4	4	5	4	4	3	4	32	2	2	2	1	2	2	2	2	15	129	
36	4	1	2	1	3	4	2	2	19	3	4	4	3	4	2	4	2	26	2	2	3	2	4	3	4	2	22	3	4	4	4	4	3	4	30	3	2	2	2	2	2	2	2	4	19	116	
37	5	4	5	3	3	4	5	4	33	3	3	3	2	4	5	5	5	30	2	3	2	5	5	3	4	5	29	4	4	4	5	4	4	3	3	31	2	2	4	1	2	2	1	1	15	138	
38	4	2	5	4	2	4	4	4	29	3	3	4	3	4	5	4	4	30	1	4	3	5	4	2	4	4	27	2	4	3	4	4	4	3	3	27	4	2	3	2	2	2	2	2	1	18	131
39	5	3	4	2	3	4	4	4	29	3	3	3	4	4	4	5	4	30	4	4	4	4	5	3	4	4	32	3	4	3	5	4	4	3	3	29	3	4	3	1	2	2	3	2	20	140	
40	1	2	3	2	3	5	4	4	24	3	3	3	5	5	3	1	4	27	5	4	5	3	1	3	5	4	30	4	4	5	1	5	5	3	3	30	2	2	1	1	1	1	5	3	16	127	
41	2	3	3	2	4	5	4	3	26	4	5	2	4	5	3	2	4	29	4	3	4	3	2	4	5	4	29	4	5	5	2	5	5	4	5	35	2	1	1	4	1	2	4	3	18	137	
42	3	3	3																																												

51	4	5	5	4	5	4	5	5	37	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	37	5	4	4	5	4	5	4	5	36	5	5	5	4	4	4	5	5	37	1	1	4	2	2	2	2	1	15	162
52	5	5	4	4	5	5	4	5	37	5	5	4	5	4	5	4	5	4	37	5	5	5	4	5	5	4	38	5	5	4	5	5	5	5	5	39	2	3	3	2	1	1	2	2	2	16	167	
53	1	2	3	1	2	3	2	4	18	3	1	3	2	3	3	1	2	18	2	4	2	3	1	2	3	2	19	1	5	3	1	3	3	3	1	20	5	1	5	5	3	1	5	3	28	103		
54	2	3	3	1	2	3	2	3	19	2	1	3	2	3	3	2	2	18	3	1	2	3	2	2	3	2	18	2	3	4	2	3	3	2	1	20	4	3	2	4	5	3	3	3	27	102		
55	3	3	3	1	2	3	3	3	21	3	2	3	2	3	3	3	3	22	2	2	2	3	2	2	3	20	3	3	4	4	3	3	3	2	24	3	5	2	3	3	3	5	3	27	114			
56	3	3	4	2	1	3	3	3	22	2	3	3	2	3	4	3	3	23	2	2	2	4	3	1	3	3	20	2	3	4	3	3	3	2	3	23	4	5	4	5	4	3	3	2	30	118		
57	3	3	3	2	2	2	3	3	21	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	2	2	3	2	2	3	20	3	3	3	3	2	2	3	3	22	3	3	2	3	1	4	4	3	23	108			
58	4	1	2	2	2	3	3	3	20	2	3	3	2	3	2	4	3	22	3	2	2	2	4	2	3	21	2	3	4	4	3	2	3	24	4	3	2	2	3	3	3	4	24	111				
59	5	4	5	2	3	3	3	2	27	2	3	4	3	3	5	5	3	28	3	3	3	5	5	3	3	28	3	2	4	5	3	3	2	3	25	3	4	2	1	2	4	2	1	19	127			
60	4	2	5	1	3	3	2	3	23	2	3	4	3	3	5	4	2	26	3	3	3	5	4	3	3	26	3	4	4	4	3	3	2	3	26	3	2	3	2	3	2	2	1	19	120			
61	5	3	4	2	3	4	3	2	26	3	4	4	2	4	4	5	3	29	3	3	2	4	5	3	4	27	4	4	4	5	4	4	3	4	32	2	2	2	1	2	3	2	2	16	130			
62	4	1	2	1	3	4	2	2	19	3	4	4	3	4	2	4	2	26	2	2	3	2	4	3	4	22	3	4	4	4	4	3	4	30	3	2	2	2	2	2	2	2	4	19	116			
63	5	4	5	3	4	5	4	5	33	3	3	3	2	4	5	5	5	30	2	3	2	5	5	3	4	29	4	4	4	5	4	4	3	31	2	2	4	1	2	3	1	1	16	139				
64	4	2	5	4	2	4	4	4	29	3	3	4	3	4	5	4	4	30	1	4	3	5	4	2	4	27	2	4	3	4	4	4	3	27	4	2	3	2	2	2	2	2	1	18	131			
65	5	3	4	2	3	4	4	4	29	3	3	3	4	4	4	5	4	30	4	4	4	4	5	3	4	32	4	4	3	5	4	4	3	29	3	4	3	1	2	2	3	2	20	140				
66	1	2	3	2	3	5	4	4	24	3	3	3	5	3	1	4	27	5	4	5	3	1	4	2	30	3	4	5	1	5	5	3	30	2	2	1	1	1	1	1	5	3	16	127				
67	2	3	3	2	4	5	4	3	26	4	5	2	4	5	3	2	4	29	4	3	4	3	2	4	5	29	4	5	5	2	5	5	4	5	35	2	1	1	4	1	2	4	3	18	137			
68	3	3	3	4	3	5	3	4	28	4	5	4	4	5	3	3	3	31	5	5	4	3	3	5	3	31	4	4	5	3	5	5	4	5	35	2	2	1	4	1	1	2	3	16	141			
69	3	3	4	4	5	3	5	3	30	4	4	4	4	3	4	3	5	31	4	5	4	4	3	5	3	33	4	5	5	3	3	3	4	31	2	1	1	3	3	3	2	2	17	142				
70	3	3	3	4	5	3	5	5	31	4	5	4	4	3	3	3	5	33	5	5	4	3	3	5	3	33	4	4	5	3	3	3	4	5	31	2	4	1	3	3	3	2	3	21	147			
71	4	4	2	4	5	4	5	5	33	3	5	5	5	4	2	4	5	33	5	4	5	2	4	5	4	34	5	5	5	4	4	4	3	5	35	1	1	5	2	4	2	1	4	20	155			
72	5	4	5	4	4	5	5	5	37	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	4	5	38	5	5	4	5	5	5	4	5	38	5	3	4	1	1	1	2	1	1	18	169		
73	4	5	5	5	5	5	4	4	37	3	5	5	5	5	5	4	4	36	5	5	5	5	4	5	5	38	4	5	5	4	5	5	3	5	36	2	1	1	4	1	1	1	1	1	12	159		
74	5	5	4	2	5	5	2	5	33	4	5	4	4	5	4	5	2	33	5	5	4	4	5	5	2	35	5	5	5	5	5	5	4	5	39	1	1	1	1	1	1	2	2	10	150			
75	4	4	2	2	5	5	5	4	31	3	5	5	5	5	2	4	5	34	4	5	5	2	4	5	5	35	5	4	5	4	5	5	3	5	36	3	2	1	2	1	1	1	4	15	151			
76	5	4	5	4	5	5	5	5	38	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	4	5	5	5	4	5	38	1	1	2	1	2	1	2	1	1	10	163		
77	4	5	5	4	5	4	5	5	37	5	5	5	4	4	5	4	5	37	5	4	4	5	4	5	4	36	5	5	5	4	4	4	5	5	37	1	1	4	2	2	2	2	1	15	162			
78	5	5	4	4	5	5	4	5	37	5	5	4	5	5	4	5	4	37	5	5	5	4	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	5	5	39	2	3	3	2	1	1	2	2	16	167			
79	1	2	3	1	2	3	2	4	18	3	1	3	2	3	3	1	2	18	2	4	2	3	1	2	3	2	19	1	5	3	1	3	3	3	1	20	5	1	5	5	3	1	5	3	28	103		
80	2	3	3	1	2	3	2	3	19	2	1	3	2	3	2	2	18	2	4	2	3	1	2	3	2	18	2	3	4	2	3	3	2	1	20	4	3	2	4	5	3	3	3	27	102			
81	3	3	3	1	2	3	3	3	21	3	2	3	2	3	3	3	3	22	2	2	2	3	3	2	3	20	3	3	4	3	3	3	3	2	24	3	5	2	3	3	3	5	3	27	114			
82	3	3	4	2	1	3	3	3	22	2	3	3	2	3	4	3	3	23	2	2	2	4	3	1	3	3	20	2	3	4	3	3	3	2	3	23	4	1	4	5	4	3	3	2	26	114		
83	3	3	3	2	2	2	3	3	21	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	2	2	3	3	2	3	20	3	3	3	3	2	2	3	22	3	3	2	3	1	4	4	3	23	108				
84	4	1	2	2	2	3	3	3	20	2	3	3	2	3	2	4	3	22	3	2	2	2	4	2	3	21	2	3	4	4	3	3	2	3	24	4	3	2	2	3	3	3	4	24	111			
85	5	4	5	2	3	3	3	2	27	2	3	4	3	3	5	5	3	28	3	3	3	5	5	3	3	28	3	2	4	5	3	3	2	3	25	3	4	2	1	2	4	2	1	19	127			
86	4	2	5	1	3	3	2	3	23	2	3	4	3	3	5	4	2	26	3	3	3	5	4	3	3	26	3	4	4	4	3	3	2	3	26	3	2	2	2	3	3	2	1	18	119			
87	5	3	4	2	3	4	3	2	26	3	4	4	2	4	4	5	3	29	3	3	2	4	5	3	4	3	27	4	4	4	5	4	4	3	4	32	2	2	2	1	2	2	2	2	15	129		
88	4	1	2	1	3	4	2	2	19	3	4	4	3	4	2	4	2	26	2	2	3	2	4	3	4	22	3	4	4	4	4	3	4	30	3	2	2	2	2	2	2	4	19	116				
89	5	4	5	3	3	4	5	4	33	3	3	3	2	4	5	5	5	30	2	3	2	5	5	3	4	29	4	4	4	5	4	4	3	3	31	2	2	4	1	2	2	1	1	15	138			
90	4	2	5	4	2	4	4	4	29	3	3	4	3	4	5	4	4	30	1	4	3	5	4	2	4	27	2	4	3	4	4	4	3	3	27	4	2	3	2	2	2	2	1	18	131			
91	5	3	4	2	3	4	4	4	29	3	3	3	4	4	4	5	4	30	4	4	4	4	5	3	4	32	3	4	3	5	4	4	3	3	29	3	4	3	1	2	2	3	2	20	140			
92	1	2	3	2	3	5	4	4	24	3	3	3	5	5	3	1	4	27	5	4	5	3	1	3	5	4	30	4	4	5	1	5	5	3	30	2	2	1	1	1	1	1	5	3	16	127		
93	2	3	3	2	4	5	4	3	26	4	5	2	4	5	3	2	4	29																														

111	5	4	5	2	3	3	3	2	27	2	3	4	3	3	5	5	3	28	3	3	3	5	5	3	3	3	28	3	2	4	5	3	3	2	3	25	3	4	2	1	2	4	2	1	19	127
112	4	2	5	1	3	3	2	3	23	2	3	4	3	3	5	4	2	26	3	3	3	5	4	3	3	2	26	3	4	4	4	3	3	2	3	26	3	2	2	2	3	3	2	1	18	119
113	5	3	4	2	3	4	3	2	26	3	4	4	2	4	4	5	3	29	3	3	2	4	5	3	4	3	27	4	4	4	5	4	4	3	4	32	2	2	2	1	2	2	2	2	15	129
114	4	1	2	1	3	4	2	2	19	3	4	4	3	4	2	4	2	26	2	2	3	2	4	3	4	2	22	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	2	2	2	2	2	2	4	19	116
115	5	4	5	3	3	4	5	4	33	3	3	3	2	4	5	5	5	30	2	3	2	5	5	3	4	5	29	4	4	4	5	4	4	3	3	31	2	2	4	1	2	2	1	1	15	138
116	4	2	5	4	2	4	4	4	29	3	3	4	3	4	5	4	4	30	1	4	3	5	4	2	4	4	27	2	4	3	4	4	4	3	3	27	4	2	3	2	2	2	2	1	18	131
117	5	3	4	2	3	4	4	4	29	3	3	3	4	4	4	5	4	30	4	4	4	4	5	3	4	4	32	3	4	3	5	4	4	3	3	29	3	4	3	1	2	2	3	2	20	140
118	1	2	3	2	3	5	4	4	24	3	3	3	5	5	3	1	4	27	5	4	5	3	1	3	5	4	30	4	4	5	1	5	5	3	3	30	2	2	1	1	1	1	5	3	16	127
119	2	3	3	2	4	5	4	3	26	4	5	2	4	5	3	2	4	29	4	3	4	3	2	4	5	4	29	4	5	5	2	5	5	4	5	35	2	1	1	4	1	2	4	3	18	137
120	3	3	3	4	3	5	3	4	28	4	5	4	4	5	3	3	3	31	5	5	4	3	3	3	5	3	31	4	4	5	3	5	5	4	5	35	2	2	1	4	1	1	2	3	16	141
121	3	3	4	4	5	3	5	3	30	4	4	4	4	3	4	3	5	31	4	5	4	4	3	5	3	5	33	4	5	5	3	3	3	4	4	31	2	1	1	3	2	3	2	2	16	141
122	3	3	3	4	5	3	5	5	31	4	5	4	4	3	3	3	5	31	5	5	4	3	3	5	3	5	33	4	4	5	3	3	3	4	5	31	2	4	1	3	3	3	2	3	21	147
123	4	4	2	4	5	4	5	5	33	3	5	5	5	4	2	4	5	33	5	4	5	2	4	5	4	5	34	5	5	5	4	4	4	3	5	35	1	1	5	2	4	2	1	4	20	155
124	5	4	5	4	4	5	5	5	37	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	4	5	5	38	5	5	4	5	5	5	4	5	38	5	3	4	1	1	1	2	1	18	169
125	4	5	5	5	5	5	4	4	37	3	5	5	5	5	5	4	4	36	5	5	5	5	4	5	5	4	38	4	5	5	4	5	5	3	5	36	2	1	1	4	1	1	1	1	12	159
126	5	5	4	2	5	5	2	5	33	4	5	4	4	5	4	5	2	33	5	5	4	4	5	5	5	2	35	5	5	5	5	5	5	4	5	39	1	1	1	1	1	1	2	2	10	150
127	4	4	2	2	5	5	5	4	31	3	5	5	5	5	2	4	5	34	4	5	5	2	4	5	5	5	35	5	4	5	4	5	5	3	5	36	3	2	1	2	1	1	1	4	15	151
128	5	4	5	4	5	5	5	5	38	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	4	5	5	5	4	5	38	1	1	2	1	1	2	1	1	10	163
129	4	5	5	4	5	4	5	5	37	5	5	5	4	4	5	4	5	37	5	4	4	5	4	5	4	5	36	5	5	5	4	4	4	5	5	37	1	1	4	2	2	3	2	1	16	163
130	5	5	4	4	5	5	4	5	37	5	5	4	5	5	4	5	4	37	5	5	5	4	5	5	5	4	38	5	5	4	5	5	5	5	5	39	2	3	3	2	1	1	2	2	16	167
131	1	2	3	1	2	3	2	4	18	3	1	3	2	3	3	1	2	18	2	4	2	3	1	2	3	2	19	1	5	3	1	3	3	3	1	20	5	1	5	5	3	1	5	3	28	103
132	2	3	3	1	2	3	2	3	19	2	1	3	2	3	3	2	2	18	3	1	2	3	2	2	3	2	18	2	3	4	2	3	3	2	1	20	4	3	2	4	5	3	3	3	27	102
133	3	3	3	1	2	3	3	3	21	3	2	3	2	3	3	3	3	22	2	2	2	3	3	2	3	3	20	3	3	4	3	3	3	3	2	24	3	5	2	3	3	3	5	3	27	114
134	3	3	4	2	1	3	3	3	22	2	3	3	2	3	4	3	3	23	2	2	2	4	3	1	3	3	20	2	3	4	3	3	3	2	3	23	4	5	4	5	4	3	3	2	30	118
135	3	3	3	2	2	2	3	3	21	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	2	2	3	3	2	2	3	20	3	3	3	3	2	2	3	3	22	3	3	2	3	1	4	4	3	23	108
136	4	1	2	2	2	3	3	3	20	2	3	3	2	3	2	4	3	22	3	2	2	2	4	2	3	3	21	2	3	4	4	3	3	2	3	24	4	3	2	2	3	3	3	4	24	111
137	5	4	5	2	3	3	3	2	27	2	3	4	3	3	5	5	3	28	3	3	3	5	5	3	3	3	28	3	2	4	5	3	3	2	3	25	3	4	2	1	2	4	2	1	19	127
138	4	2	5	1	3	3	2	3	23	2	3	4	3	3	5	4	2	26	3	3	3	5	4	3	3	2	26	3	4	4	4	3	3	2	3	26	3	2	2	2	3	3	2	1	18	119
139	5	3	4	2	3	4	3	2	26	3	4	4	2	4	4	5	3	29	3	3	2	4	5	3	4	3	27	4	4	4	5	4	4	3	4	32	2	2	2	1	2	2	2	2	15	129
140	4	1	2	1	3	4	2	2	19	3	4	4	3	4	2	4	2	26	2	2	3	2	4	3	4	2	22	3	4	4	4	4	4	3	4	30	3	2	2	2	2	2	2	4	19	116
141	5	4	5	3	3	4	5	4	33	3	3	3	2	4	5	5	5	30	2	3	2	5	5	3	4	5	29	4	4	4	5	4	4	3	3	31	2	2	4	1	2	2	1	1	15	138
142	4	2	5	4	2	4	4	4	29	3	3	4	3	4	5	4	4	30	1	4	3	5	4	2	4	4	27	2	4	3	4	4	4	3	3	27	4	2	3	2	2	2	2	1	18	131
143	5	3	4	2	3	4	4	4	29	3	3	3	4	4	4	5	4	30	4	4	4	4	5	3	4	4	32	3	4	3	5	4	4	3	3	29	3	4	3	1	2	2	3	2	20	140
144	1	2	3	2	3	5	4	4	24	3	3	3	5	5	3	1	4	27	5	4	5	3	1	3	5	4	30	4	4	5	1	5	5	3	3	30	2	2	1	1	1	1	5	3	16	127
145	2	3	3	2	4	5	4	3	26	4	5	2	4	5	3	2	4	29	4	3	4	3	2	4	5	4	30	4	5	5	2	5	5	4	5	35	2	1	1	3	1	2	4	3	17	136
146	3	3	3	4	3	5	3	4	28	4	5	4	4	5	3	3	3	31	5	5	4	3	3	3	5	3	31	4	4	5	3	5	5	4	5	35	2	2	1	4	1	1	2	3	16	141
147	3	3	4	4	5	3	5	3	30	4	4	4	4	3	4	3	5	31	4	5	4	4	3	5	3	5	33	4	5	5	3	3	3	4	4	31	2	1	1	3	3	3	2	2	17	142
148	3	3	3	4	5	3	5	5	31	4	5	4	4	3	3	3	5	31	5	5	4	3	3	5	3	5	33	4	4	5	3	3	3	4	5	31	2	4	1	3	3	3	2	3	21	147
149	4	4	2	4	5	4	5	5	33	3	5	5	5	4	2	4	5	33	5	4	5	2	4	5	4	5	34	5	5	5	4	4	4	3	5	35	1	1	5	2	4	2	1	4	20	155
150	5	4	5	4	4	5	5	5	37	4	5	5	4	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	4	5	5	38	5	5	4	5	5	5	4	5	38	5	3	4	1	1	5	2	1	22	173

N°	Variable: Desempeño																								T																				
	Desempeño de la tarea												Desempeño contextual						Desempeño adaptativo							Comportamiento laboral contraproductivo																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2		3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	5	4	3	1	1	3	1	2	1	3	24	1	5	3	2	1	2	1	2	1	5	23	4	2	5	1	2	1	3	4	1	4	27	1	1	2	2	3	3	2	1	3	1	19	93
2	4	3	3	5	3	3	1	3	3	3	31	2	1	1	4	3	3	4	2	1	2	23	3	2	4	3	2	2	3	3	4	2	28	4	3	2	2	3	3	2	2	4	1	26	108
3	3	1	3	1	4	3	1	3	1	3	23	3	4	3	2	1	2	3	3	3	2	26	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37	3	5	2	3	3	3	3	4	2	31	117	
4	3	3	2	2	5	3	3	1	2	3	27	1	3	1	2	3	2	1	1	1	1	16	4	2	4	2	2	5	3	3	2	2	29	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	35	107
5	3	1	3	1	1	1	3	3	3	4	23	3	3	3	2	4	3	3	1	3	2	27	2	4	2	3	3	2	4	3	2	2	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	107
6	2	1	4	1	4	3	1	3	4	3	26	4	1	1	4	1	4	2	3	1	1	22	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	35	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	32	115
7	1	2	1	4	3	3	3	2	1	3	23	2	1	4	3	3	1	1	3	4	3	25	1	3	3	1	1	3	3	3	3	24	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	37	109	
8	2	4	1	1	3	3	4	3	1	3	25	2	3	2	1	3	1	2	1	2	3	20	3	3	4	1	2	3	3	4	4	3	30	3	2	2	4	4	5	2	4	4	3	33	108
9	1	1	2	2	3	2	3	4	2	2	22	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	21	1	2	2	4	1	4	2	3	2	4	25	2	2	2	3	4	4	3	5	4	4	31	101
10	2	2	4	5	3	2	2	4	4	2	30	1	2	2	1	2	2	3	2	2	19	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	27	3	2	3	3	4	2	2	4	4	4	31	107	
11	1	2	1	3	3	1	1	2	1	2	17	3	3	3	2	2	1	1	1	3	4	23	2	1	4	1	1	3	2	4	4	3	25	2	2	1	4	3	5	5	5	4	3	34	99
12	2	4	1	2	4	2	2	2	1	2	22	3	2	2	3	2	5	2	4	2	2	27	5	1	3	1	1	4	2	2	3	4	26	4	2	5	4	4	5	4	4	3	3	38	113
13	1	1	2	4	4	4	2	2	2	4	26	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	20	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	21	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	38	105
14	5	4	3	4	3	5	2	3	3	5	37	3	3	3	1	1	3	1	2	3	2	22	1	2	1	3	2	4	1	2	1	4	21	2	2	5	4	3	3	4	1	5	3	32	112
15	4	3	3	4	2	1	2	3	2	1	25	2	1	4	4	1	3	2	2	4	2	25	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	20	2	1	5	4	2	3	4	2	5	5	33	103
16	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	24	2	1	2	2	1	2	2	3	2	4	21	1	1	2	4	3	3	1	5	2	3	25	2	2	5	4	4	3	3	5	5	4	36	106
17	3	3	2	2	1	3	1	3	2	3	23	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	21	2	1	3	2	1	1	3	1	3	1	18	2	1	5	5	4	4	5	3	5	4	38	100
18	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	23	4	1	4	2	2	2	2	1	4	5	27	1	1	2	3	3	1	1	1	2	1	16	2	4	4	4	4	3	5	3	5	5	39	105
19	2	2	4	2	1	2	1	1	4	2	21	2	1	1	1	2	4	2	1	1	1	16	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	15	1	1	5	5	5	2	5	4	5	5	38	90
20	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	12	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	14	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	14	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	44	84
21	2	4	1	1	3	1	2	2	1	1	18	3	1	1	1	3	1	2	2	1	1	16	1	1	2	1	3	1	5	2	2	1	19	2	1	4	4	5	5	4	4	5	5	39	92
22	1	1	2	4	1	1	2	1	2	1	16	5	1	4	4	1	2	1	2	4	2	26	2	1	2	2	1	2	1	4	2	2	19	1	1	5	5	4	4	2	5	5	5	37	98
23	2	2	4	4	5	2	1	2	4	2	28	3	1	1	1	2	4	2	5	1	2	22	2	5	2	1	1	1	1	1	2	1	17	3	2	5	5	5	2	5	4	5	5	41	108
24	1	2	1	2	1	5	1	1	1	1	16	2	1	5	2	1	1	1	2	5	1	21	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	14	1	1	5	5	5	5	5	4	5	4	41	92
25	2	4	1	2	1	2	5	1	1	2	21	1	1	1	2	1	1	4	2	1	1	15	1	2	2	1	1	2	4	1	2	2	18	1	1	5	4	5	5	5	4	5	5	40	94
26	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	19	1	1	2	1	2	2	3	2	2	3	19	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	14	2	3	5	5	4	4	4	5	4	5	41	93
27	5	4	3	1	3	1	2	1	3	24	1	5	3	2	1	2	1	2	3	5	25	4	2	5	1	2	4	3	4	1	4	30	5	1	2	2	3	3	2	1	3	1	23	102	
28	4	3	3	5	3	3	1	3	3	3	31	2	1	1	4	3	3	4	2	1	2	23	3	5	4	3	4	2	3	3	4	2	33	4	3	2	2	3	3	2	2	4	1	26	113
29	3	1	3	1	4	1	1	3	1	3	21	3	4	3	2	1	2	3	3	3	2	26	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37	3	5	2	3	3	3	3	3	4	2	31	115
30	3	3	2	4	5	3	3	1	2	3	29	1	3	1	4	3	2	1	1	1	1	18	4	2	4	2	2	5	3	3	4	5	34	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	35	116
31	3	3	3	4	1	1	3	3	3	4	28	3	3	3	2	4	3	3	1	3	2	27	2	4	2	3	3	2	4	3	2	2	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	112
32	2	1	4	1	4	3	1	3	4	3	26	4	1	1	4	1	4	2	3	1	1	22	3	4	2	4	2	4	3	3	4	2	31	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	32	111
33	1	2	1	4	3	3	3	2	1	3	23	2	1	4	3	3	1	1	3	4	3	25	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	24	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	37	109
34	2	4	1	1	3	1	4	3	1	3	23	2	3	2	1	3	1	2	1	2	3	20	3	3	4	1	2	3	3	4	4	3	30	3	2	2	4	4	5	2	4	4	3	33	106
35	1	1	2	2	3	1	3	4	2	2	21	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	21	1	2	2	4	1	4	2	3	2	4	25	2	2	2	3	4	4	3	5	4	4	33	100
36	2	2	4	5	3	1	2	4	4	2	29	1	2	2	1	2	2	3	2	2	19	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	27	3	2	3	3	4	2	2	4	4	4	31	106	
37	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	18	3	3	3	2	2	1	1	1	3	4	23	2	1	4	1	1	3	2	4	4	3	25	2	2	1	4	3	5	5	5	4	3	34	100
38	2	4	1	2	4	2	2	2	1	2	22	3	2	2	3	2	5	2	4	2	2	27	5	1	3	1	1	4	2	2	3	4	26	4	2	5	4	4	5	4	4	3	3	38	113
39	1	1	2	4	1	4	2	2	2	4	23	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	20	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	21	3	4	5	4	3	4	4	5	3	3	38	102
40	5	4	3	4	3	5	2	3	3	5	37	3	3	3	1	1	3	1	2	3	2	22	1	2	1	3	2	4	1	2	1	4	21	2	2	5	4	3	3	4	1	5	3	32	112
41	4	3	3	4	2	1	2	3	2	1	25	2	1	4	4	1	3	2	2	4	2	25	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	20	2	1	5	4	2	3	4	2	5	5	33	103
42	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	24	2	1	2	2	1	2	2	3	2	4	21	1	1</																					

51	2	4	1	2	1	2	5	1	1	2	21	1	1	1	2	1	1	4	2	1	1	15	1	2	2	1	1	2	4	1	2	2	18	1	1	5	4	5	5	5	4	5	5	40	94	
52	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	19	1	1	2	1	2	2	3	2	2	3	19	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	14	2	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	41	93
53	5	4	3	1	1	3	1	2	1	3	24	1	5	3	2	1	2	1	2	3	5	25	4	2	5	1	2	4	3	4	1	4	30	5	1	2	2	3	3	2	1	3	1	23	102	
54	4	3	3	5	3	3	1	3	3	3	31	2	1	1	4	3	3	4	2	1	2	23	3	5	4	3	4	2	3	3	4	1	4	33	4	3	2	2	3	3	2	2	4	1	26	113
55	3	1	3	1	4	3	1	3	1	3	23	3	4	3	2	1	2	3	3	3	2	26	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	35	3	5	2	3	3	3	3	3	4	2	31	115	
56	3	3	2	4	5	3	3	1	2	3	29	1	3	1	4	3	2	1	1	1	1	18	4	2	4	2	2	5	3	3	4	5	34	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	35	116	
57	3	3	3	4	1	4	3	3	3	4	31	3	3	3	2	4	3	3	1	3	2	27	2	4	2	3	2	4	3	2	2	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	115	
58	2	1	4	1	4	3	1	3	4	3	26	4	1	1	4	1	4	2	3	1	1	22	3	4	2	4	2	4	3	3	4	4	33	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	32	113	
59	1	2	1	4	3	3	3	2	1	3	23	2	1	4	3	3	1	1	3	4	3	25	1	3	3	1	1	2	3	3	3	3	24	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	37	109	
60	2	4	1	1	3	3	4	3	1	3	25	2	3	2	1	3	1	2	1	2	3	20	3	3	4	1	2	3	3	4	4	3	30	3	2	2	4	4	5	2	4	4	3	33	108	
61	1	1	2	2	3	2	3	4	2	2	22	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	21	1	2	2	4	1	4	2	3	2	4	25	2	2	2	3	4	4	3	5	4	4	33	101	
62	2	2	4	5	3	2	2	4	4	2	30	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	19	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	27	3	2	3	3	4	2	2	4	4	4	31	107	
63	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	18	3	3	3	2	2	1	1	1	3	4	23	2	1	4	1	1	3	2	4	4	3	25	2	2	1	4	3	5	5	5	4	3	34	100	
64	2	4	1	2	4	2	2	2	1	2	22	3	2	2	3	2	5	2	4	2	2	27	5	1	3	1	1	4	2	2	3	4	26	4	2	5	4	4	5	4	4	3	3	38	113	
65	1	1	2	4	2	4	2	2	2	4	24	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	20	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	21	3	4	5	4	3	4	4	5	3	3	38	103	
66	5	4	3	2	3	5	2	3	3	5	35	3	3	3	1	1	3	1	2	3	2	22	1	2	1	3	2	4	1	2	1	4	21	2	2	5	4	3	3	4	1	5	3	32	110	
67	4	3	3	4	2	1	2	3	2	1	25	2	1	4	4	1	3	2	2	4	2	25	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	20	2	1	5	4	2	3	4	2	5	5	33	103	
68	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	24	2	1	2	2	1	2	2	3	2	4	21	1	1	2	4	3	3	1	5	2	3	25	2	2	5	4	4	3	3	3	5	5	36	106	
69	3	3	2	2	1	3	1	3	2	3	23	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	21	2	1	3	2	1	1	3	1	3	1	18	2	1	5	5	4	4	5	3	5	4	38	100	
70	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	23	4	1	4	2	2	2	2	1	4	5	27	1	1	2	3	3	1	1	1	2	1	16	2	4	4	4	3	5	3	5	5	39	105		
71	2	2	2	2	1	2	1	1	4	2	19	2	1	1	1	2	4	2	1	1	1	16	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	15	1	1	5	5	5	2	5	4	5	5	38	88	
72	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	12	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	14	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	14	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	44	84	
73	2	4	1	1	3	1	2	2	1	1	18	3	1	1	1	3	1	2	2	1	1	16	1	1	2	1	3	1	5	2	2	1	19	2	1	4	4	5	5	4	4	5	5	39	92	
74	1	1	2	4	1	1	2	1	2	1	16	5	1	4	4	1	2	1	2	4	2	26	2	1	2	2	1	2	1	4	2	2	19	1	1	5	5	4	4	2	5	5	5	37	98	
75	2	2	4	4	5	2	1	2	4	2	28	3	1	1	1	2	4	2	5	1	2	22	2	5	2	1	1	1	1	1	2	1	17	3	2	5	5	5	2	5	4	5	5	41	108	
76	1	2	1	2	1	5	1	1	1	1	16	2	1	5	2	1	1	1	2	5	1	21	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	14	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	41	92	
77	2	4	1	2	1	2	5	1	1	2	21	1	1	1	2	1	1	4	2	1	1	15	1	2	2	1	1	2	4	1	2	2	18	1	1	5	4	5	5	5	4	5	5	40	94	
78	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	19	1	1	2	1	2	2	3	2	2	3	19	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	14	2	3	5	5	4	4	4	5	4	5	41	93	
79	5	4	3	1	1	3	1	2	1	3	24	1	5	3	2	1	2	1	2	3	5	25	4	2	5	1	2	4	3	4	1	4	30	5	1	2	2	3	3	2	1	3	1	23	102	
80	4	3	3	5	3	3	1	3	3	3	31	2	1	1	4	3	3	4	2	1	2	23	3	5	4	3	4	2	3	4	2	33	4	3	2	2	3	3	2	2	4	1	26	113		
81	3	1	3	1	4	3	1	3	1	3	23	3	4	3	2	1	2	3	4	2	2	26	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37	3	5	2	2	3	3	3	3	4	2	31	117		
82	3	3	2	4	5	3	3	1	2	3	29	1	3	1	4	3	2	1	1	1	1	18	4	2	4	2	2	5	3	3	4	5	34	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	31	112	
83	3	3	3	4	1	4	3	3	3	4	31	3	3	3	2	4	3	3	1	3	2	27	2	4	2	3	3	2	4	3	2	2	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	115	
84	2	1	4	1	4	3	1	3	4	3	26	4	1	1	4	1	4	2	3	1	1	22	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	35	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	32	115	
85	1	2	1	2	3	3	3	2	1	3	21	2	1	4	3	3	1	1	3	4	3	25	1	3	3	1	1	3	3	3	3	24	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	37	107		
86	2	4	1	1	3	3	4	3	1	3	25	2	3	2	1	3	1	2	1	2	3	20	3	3	4	1	2	3	3	4	4	3	30	3	2	2	4	4	5	2	4	4	3	33	108	
87	1	1	2	2	3	2	3	4	2	2	22	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	21	1	2	2	4	1	4	2	3	2	4	25	2	2	2	3	4	4	3	5	4	4	33	101	
88	2	2	4	5	3	2	2	4	4	2	30	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	19	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	27	3	2	3	3	4	2	2	4	4	4	31	107	
89	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	18	3	3	3	2	2	1	1	3	4	2	23	2	1	4	1	1	3	2	4	4	3	25	2	2	1	4	3	5	5	4	4	3	34	100	
90	2	4	1	2	4	2	2	2	1	2	22	3	2	2	3	2	5	2	4	2	2	27	5	1	3	1	1	4	2	2	3	4	26	4	2	5	4	4	5	4	4	3	3	38	113	
91	1	1	2	4	4	4	2	2	2	4	26	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	20	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	21	3	4	5	4	3	4	4	5	3	3	38	105	
92	5	4	3	4	3	5	2	3	3	5	37	3	3	3	1	1	3	1	2	3	2	22	1	2	1	3	2	4	1	2	1	4	21	2	2	5	4	3	3	4	1	5	3	32	112	
93	4	3	3	4	2	1	2	3	2	1	25	2	1	4	4	1	3	2	2	4	2	25	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	20	2	1	5	4	2	3	4	2	5	5	33	1	

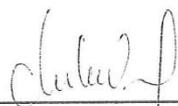
111	1	2	1	4	3	3	3	2	1	3	23	2	1	4	3	3	1	1	3	4	3	25	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	24	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	37	109	
112	2	4	1	1	3	3	4	3	1	3	25	2	3	2	1	3	1	2	1	2	3	20	3	3	4	1	2	3	3	4	4	3	30	3	2	2	4	4	5	2	4	4	3	33	108	
113	1	1	2	2	3	2	3	4	2	2	22	3	2	2	2	2	1	3	2	2	21	1	2	2	4	1	4	2	3	2	4	25	2	2	2	3	4	4	3	5	4	4	33	101		
114	2	2	4	5	3	2	2	4	4	2	30	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	19	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	27	3	2	3	3	4	2	2	4	4	4	31	107	
115	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	18	3	3	3	2	2	1	1	1	3	4	23	2	1	4	1	1	3	2	4	4	3	25	2	2	1	4	3	5	5	5	4	3	34	100	
116	2	4	1	2	4	2	2	2	1	2	22	3	2	2	3	2	5	2	4	2	2	27	5	1	3	1	1	4	2	2	3	4	26	4	2	5	4	4	5	4	4	3	3	38	113	
117	1	1	2	4	4	4	2	2	2	4	26	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	20	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	21	3	4	5	4	3	4	4	5	3	3	38	105	
118	5	4	3	4	3	5	2	3	3	5	37	3	3	3	1	1	3	1	2	3	2	22	1	2	1	3	2	4	1	2	1	4	21	2	2	5	4	3	3	4	1	5	3	32	112	
119	4	3	3	4	2	1	2	3	2	1	25	2	1	4	4	1	3	2	2	4	2	25	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	20	2	1	5	4	2	3	4	2	5	5	33	103	
120	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	24	2	1	2	2	1	2	2	3	2	4	21	1	1	2	4	3	3	1	5	2	3	25	2	2	5	4	4	3	3	3	5	5	36	106	
121	3	3	2	2	1	3	1	3	2	3	23	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	21	2	1	3	2	1	1	3	1	3	1	18	2	1	5	5	4	4	5	3	5	4	38	100	
122	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	23	4	1	4	2	2	2	2	1	4	5	27	1	1	2	3	3	1	1	1	2	1	16	2	4	4	4	4	3	5	3	5	5	39	105	
123	2	2	4	2	1	2	1	1	4	2	21	2	1	1	1	2	4	2	1	1	1	16	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	15	1	1	5	5	5	2	5	4	5	5	38	90	
124	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	12	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	14	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	14	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	44	84	
125	2	4	1	1	3	1	2	1	1	1	18	3	1	1	1	3	1	2	2	1	1	16	1	1	2	1	3	1	5	2	2	1	19	2	1	4	4	5	5	4	4	5	5	39	92	
126	1	1	2	4	1	1	2	1	2	1	16	5	1	4	4	1	2	1	2	4	2	26	2	1	2	2	1	2	1	4	2	2	19	1	1	5	5	4	4	2	5	5	5	37	98	
127	2	2	4	4	5	2	1	2	4	2	28	3	1	1	1	2	4	2	5	1	2	22	2	5	2	1	1	1	1	2	1	17	3	2	5	5	5	2	5	4	5	5	41	108		
128	1	2	1	2	1	5	1	1	1	1	16	2	1	5	2	1	1	1	2	5	1	21	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	14	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	41	92	
129	2	4	1	2	1	2	5	1	1	2	21	1	1	1	2	1	1	4	2	1	1	15	1	2	2	1	1	2	4	1	2	2	18	1	1	5	4	5	5	5	4	5	5	40	94	
130	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	19	1	1	2	1	2	2	3	2	2	3	19	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	14	2	3	5	5	4	4	4	5	4	5	41	93	
131	5	4	3	1	1	3	1	2	1	3	24	1	5	3	2	1	2	1	2	3	5	25	4	2	5	1	2	4	3	4	1	4	30	5	1	2	2	3	3	2	1	3	1	23	102	
132	4	3	3	5	3	3	1	3	3	3	31	2	1	1	4	3	3	4	2	1	2	23	3	5	4	3	4	2	3	3	4	2	33	4	3	2	2	3	3	2	2	4	1	26	113	
133	3	1	3	1	4	3	1	3	1	3	23	3	4	3	2	1	2	3	3	3	2	26	4	1	4	3	3	4	3	2	4	1	29	3	5	2	3	3	3	3	3	4	2	31	109	
134	3	3	2	4	5	3	3	1	2	3	29	1	3	1	4	3	2	1	1	1	1	18	4	2	4	2	2	5	3	3	4	5	34	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	35	116	
135	3	3	3	4	1	4	3	3	3	4	31	3	3	3	2	4	3	3	1	3	2	27	2	1	2	3	3	2	4	3	2	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	112
136	2	1	4	1	4	3	1	3	4	3	26	4	1	1	4	1	4	2	3	1	1	22	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	35	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	32	115	
137	1	2	1	4	3	3	3	2	1	3	23	2	1	4	3	3	1	1	3	4	3	25	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	24	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	37	109	
138	2	4	1	1	3	3	4	3	1	3	25	2	3	2	1	3	1	2	1	2	3	20	3	3	4	1	2	3	3	4	4	3	30	3	2	2	4	4	5	2	4	4	3	33	108	
139	1	1	2	2	3	2	3	4	2	2	22	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	21	1	2	2	4	1	4	2	3	2	4	25	2	2	2	3	4	4	3	5	4	4	33	101	
140	2	2	4	5	3	2	2	4	4	2	30	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	19	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	27	3	2	3	3	4	2	2	4	4	4	31	107	
141	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	18	3	3	3	2	2	5	1	1	3	4	27	2	1	4	1	1	3	2	4	4	3	25	2	2	1	4	3	5	5	5	4	3	34	104	
142	2	4	1	2	4	2	2	2	1	2	22	3	2	2	3	2	5	2	4	2	2	27	5	1	3	1	1	4	2	2	3	4	26	4	2	5	4	4	5	4	4	3	3	38	113	
143	1	1	2	4	4	4	2	2	2	4	26	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	20	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	21	3	4	5	4	3	4	4	5	3	3	38	105	
144	5	4	3	4	3	5	2	3	3	5	37	3	3	3	1	1	3	1	2	3	2	22	1	2	1	3	2	1	1	2	1	4	18	2	2	5	4	3	3	4	1	5	3	32	109	
145	4	3	3	4	2	5	2	3	2	1	29	2	1	4	4	1	3	2	2	4	2	25	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	20	2	1	5	4	2	3	4	2	5	5	33	107	
146	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	24	2	1	2	2	1	2	2	5	2	4	23	1	1	2	4	3	3	1	5	2	3	25	2	2	5	4	4	3	3	3	5	5	36	108	
147	3	3	2	2	1	5	1	3	2	3	25	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	21	2	1	3	2	1	1	3	1	3	1	18	2	1	5	5	4	4	5	3	5	4	38	102	
148	3	3	3	2	1	3	5	1	3	3	27	4	1	4	2	5	2	2	1	4	5	30	1	1	2	3	3	1	5	1	2	1	20	2	4	4	4	4	3	5	3	5	5	39	116	
149	2	2	4	2	1	2	1	1	4	2	21	2	1	1	1	2	4	2	1	1	1	16	5	2	1	4	1	1	2	1	1	1	19	1	1	5	5	5	2	5	4	5	5	38	94	
150	5	2	1	1	2	1	1	1	1	1	16	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	14	1	1	2	1	1	2	1	1	2	14	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	44	88		

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Miluska Rosario Vega Guevara, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2018”** del estudiante **Wilmer García Córdova**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 9% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 14 de agosto del 2018



Miluska Rosario Vega Guevara

DNI: 28284526



ESCUELA DE POSGRADO

Estres laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martin de Porres

- Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Dr. Wilmer Garcia Córdova

ASESOR:

Mg. Milaska Rosario Vega Guevara

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

Resumen de coincidencias

9 %

- 1 repository.usps.edu.ec 1 %
- 2 www.scribd.com 1 %
- 3 www.researchgate.net <1 %
- 4 www.dspace.upe.edu.pe <1 %
- 5 upe.edu.pe <1 %
- 6 www.ujf.hk <1 %
- 7 www.redalyc.org <1 %
- 8 repository.unimilitar.edu.ec <1 %
- 9 repository.upe.edu.pe <1 %

- 10 www.score.org.br <1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GARCIA CORDOVA WILMER
D.N.I. : 03121508
Domicilio : AV. DOCTOR JUAN NECOLENEZ 484 URB. PALMA S.M.P.
Teléfono : Fijo : Móvil : 945589810
E-mail : w.garcia@yahoo.es

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRÍA EN Doctorado

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GARCIA CORDOVA WILMER

Título de la tesis:

ESTRES LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
TRABAJANDO EN EL HOSPITAL CAYALAMA HEREDIA DEL DISTRITO SAN MARTIN
DE PORRES LIMA 2018 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 23/10/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GARCÍA CORDOVA WILMER

INFORME TITULADO:

ESTRÉS LABORAL y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL

HOSPITAL Cayetano Heredia del Distrito SAN MARTÍN DE PORRAS
LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 23 de Octubre de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado Por Mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN