

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD



**Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Policlínico
Walter Rosales León–Lima 2021.**

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con
mención en Gestión de los Servicios de Salud.**

AUTOR:

Guillen Ramírez, Sonia

Asesor:

Zavaleta Llanos, Eber Wilfredo (ORCID: 0000-0003-1451-4283)

Chimbote - Perú

2021

**Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Policlínico
Walter Rosales León-Lima 2021.**

**Stress and work performance of the healthcare staff of the Walter
Rosales León-Lima 2021 Polyclinic**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Tema	Página
Carátula	i
Título del estudio	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Palabras clave y Línea de investigación	v
Resumen	vi
Abstract	vii
 INTRODUCCIÓN	
1. Antecedentes y fundamentación científica	1
2. Justificación de la investigación	8
3. Problema	9
4. Conceptuación y operacionalización de las variables	10
5. Hipótesis	11
6. Objetivos	11
 METODOLOGÍA	
1. Tipo y diseño de investigación	14
2. Población y muestra	14
3. Técnicas e instrumentos de investigación	15
4. Procesamiento y análisis de la información	15
 RESULTADOS	
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
AGRADECIMIENTOS	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	
Anexo 1. Instrumentos de recolección de la información	38
Anexo 2. Validez del instrumento	42
Anexo 3. Base de datos	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Correlación de Pearson de estrés y desempeño laboral (n=66).	16
Tabla 2	Correlación de Pearson de estrés y cooperación y trabajo en equipo (n=66).	17
Tabla 3	Correlación de Pearson de estrés y disciplina laboral (n=66).	18
Tabla 4	Correlación de Pearson de estrés y superación personal (n=66).	19
Tabla 5	Correlación de Pearson de sobrecarga de trabajo y desempeño laboral (n=66).	20
Tabla 6	Correlación de Pearson de descontrol sobre las actividades laborales y desempeño laboral (n=66).	21
Tabla 7	Correlación de Pearson de desgaste emocional y desempeño laboral (n=66).	22
Tabla 8	Correlación de Pearson de desequilibrio entre esfuerzo-retribución y desempeño laboral (n=66).	23
Tabla 9	Correlación de Pearson de apoyo institucional y desempeño laboral (n=66).	24

Palabras claves

Tema	Estrés laboral, rendimiento laboral, evaluación del rendimiento de empleados.
Especialidad	Gestión de los servicios de salud

Keywords:

Topic	Occupational stress, work performance, employee performance appraisal.
Speciality	Health services management

Líneas de Investigación:

Línea de Investigación	Desarrollo de modelos de gestión en la atención de salud
Área	Ciencias médicas y de salud
Sub área	Ciencias de la salud
Disciplina	Políticas de salud y servicios

RESUMEN

Investigación básica de nivel relacional con diseño no experimental transeccional correlacional/causal que tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León de Lima en el año 2021. Se desarrolló una encuesta al total de trabajadores ($n=66$) empleando los cuestionarios de estrés laboral y desempeño laboral, ambos válidos y confiables. Para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados muestran una correlación negativa fuerte entre el estrés y desempeño laboral ($r = -.524$; $p < .001$). Se halló correlación negativa moderada entre estrés laboral y las dimensiones cooperación y trabajo en equipo ($r = -.404$; $p < .001$), disciplina laboral ($r = -.486$; $p < .001$) y superación personal ($r = -.376$; $p < .001$). Además, el desempeño laboral muestra correlación negativa fuerte con las dimensiones sobrecarga de trabajo ($r = -.541$; $p < .001$) y desgaste emocional ($r = -.561$; $p < .001$); correlación negativa moderada con la dimensión descontrol sobre las actividades laborales ($r = -.381$; $p < .01$); y correlación negativa débil con el desequilibrio entre esfuerzo y retribución ($r = -.237$; $p < .001$). Por el contrario, no existe correlación entre apoyo institucional ($r = .024$; $p < .001$) y desempeño laboral.

ABSTRACT

Basic relational-level research with a non-experimental correlational / causal transactional design that aimed to determine the relationship between stress and job performance of healthcare personnel at the Walter Rosales León de Lima Polyclinic in 2021. A survey was conducted of all workers ($n = 66$) using the job stress and job performance questionnaires, both valid and reliable. Pearson's correlation coefficient was used for statistical analysis. The results show a strong negative correlation between stress and job performance ($r = -.524$; $p < .001$). A moderate negative correlation was found between work stress and the dimensions of cooperation and teamwork ($r = -.404$; $p < .001$), work discipline ($r = -.486$; $p < .001$) and personal improvement ($r = -.376$; $p < .001$). Furthermore, job performance shows a strong negative correlation with the dimensions of work overload ($r = -.541$; $p < .001$) and emotional exhaustion ($r = -.561$; $p < .001$); moderate negative correlation with the lack of control dimension over work activities ($r = -.381$; $p < .01$); and weak negative correlation with the imbalance between effort and compensation ($r = -.237$; $p < .001$). On the contrary, there is no correlation between institutional support ($r = .024$; $p < .001$) and job performance.

INTRODUCCIÓN

Antecedentes y fundamentación científica

Los estudios sobre la influencia del estrés sobre el rendimiento del trabajador no son nuevos, la literatura científica da cuenta de una relación estadística significativa entre el estrés laboral o sus variantes, como el Bournout, y el desempeño del trabajador en distintos escenarios o sectores laborales.

Al respecto, Márquez (2020), en Guayaquil, determinó una correlación moderada e inversa ($r = -.506$) entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en profesionales de la salud, así como entre cansancio emocional ($r = -.612$), despersonalización ($r = -.421$) y realización personal ($r = -.244$) y el desempeño laboral. Así mismo, Dueñas (2020), identificó una correlación fuerte e inversa y significativa ($r = -.841$; $p < 0.01$) entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de salud de un Hospital de Guayaquil. Así mismo, halló correlaciones estadísticas significativas entre las dimensiones competencias específicas del área ($r = -.704$; $p < 0.01$), insatisfacción por retribución ($r = -.574$; $p < 0.01$), insatisfacción del ejercicio profesional ($r = -.830$, $p < 0.01$), falta de motivación ($r = -.957$; $p < 0.01$), exceso de demanda laboral ($r = -.833$; $p < 0.01$) y demérito profesional ($r = -.855$, $p < 0.01$) con el desempeño laboral.

Estudios peruanos también identifican una relación de influencia entre el estrés en el trabajo y el desempeño laboral en los diferentes profesionales del sector salud, en distintos niveles de atención y contextos. Al respecto, Guerra (2019) en Huancayo, estableció una correlación fuerte e inversa ($\rho = -.830$; $p < 0.05$) entre el estrés y desempeño profesional en enfermeras del Hospital de Pampas. Por su parte, Santillán (2018) determinó una correlación inversa y estadística altamente significativa ($\rho = -0.600$; $p < 0.001$) entre el estrés y el desempeño laboral en enfermeras de Lima. De igual manera, Fernández (2016) concluyó que, a mayor estrés laboral, menor será el desempeño laboral del profesional de enfermería ($\rho = -0.78$; $p < 0.001$).

Este comportamiento de las variables se repite en los distintos profesionales de la salud estudiados independientemente, así como al ser abordados en su conjunto. Sobre este punto, Barrera (2017) logró establecer una corrección inversa y regular ($\rho = -.683$; $p < 0.01$) entre el estrés y el desempeño laboral en el personal asistencial de un hospital público de Pomabamba. De la misma manera, Gárate (2016) determinó una correlación negativa débil estadísticamente significativa ($\rho = -.372$; $p < 0.01$) entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de un hospital nivel II de Tarapoto. En tanto, Velásquez y Villavicencio (2016), identificó asociación estadística significativa entre los niveles de estrés y el desempeño laboral ($p < .05$), concluyendo que niveles altos de estrés se asocian con menor rendimiento en el trabajo.

Sin embargo, las investigaciones también dan cuenta de la ausencia de correlación entre el estrés y desempeño laboral, centrándose la relación en otros factores del ámbito laboral. En ese sentido, López (2017) comunicó una correlación positiva débil ($r = .072$).

En cuanto al estrés laboral, según las organizaciones de salud a nivel mundial y latinoamericano recomienda una estrategia que propone una forma de impulsar la manera de correlacionar una solución crítica y estratégica al estrés laboral, siendo la puesta en funcionamiento de sistemas y modelos de gestiones para corregir la atención y su calidad (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2019). En ese sentido, el Ministerio de Salud del Perú-MINSA, mediante su Plan Estratégico Sectorial Multianual 2016-2021 pretende implementar un tipo modelo donde los profesionales de la salud puedan analizar y actuar de forma positiva hacia la mejora de las condiciones laboral y el manejo del estrés laboral, bajo un enfoque de calidad laboral (MINSA, 2016).

Teóricamente el estrés puede ser definido desde diferentes enfoques y según el ámbito donde se desarrolla. Selye (1978) definió el estrés como la respuesta somática imprecisa que se produce en el acto ante cualquier demanda externa o interna que

suponga una amenaza para su equilibrio. Por su parte, Pérez, García, García, Ortiz y Centelles (2014) identifica el estrés como un fenómeno psicofisiológico que se pone en marcha cuando un individuo interpreta una acción como amenazante, frecuentemente esta acción está vinculada con variaciones que demandan un esfuerzo poniendo en peligro su comodidad individual. Bajo este enfoque el estrés es considerado como una reacción psicofísica que aparece producto de estímulos percibidos como amenazantes para el individuo y que a largo plazo puede generar diversos efectos adversos.

Ahora bien, esta misma idea aplicada al trabajo da origen al concepto de estrés laboral, definido como aquellas reacciones psicofísicas frente a situaciones que la persona experimenta día a día en el ámbito laboral, traducidas como exigencias o presiones que agotan sus recursos o afronte, de ahí que, Hernández, Ortega y Martínez (2012), proponen que el estrés laboral ocurre cuando las destrezas de un individuo son discrepantes con las peticiones o demandas del trabajo, incluyendo elementos personales, interpersonales y ambientales. La Organización Mundial de la Salud (2004) establece que un trabajador puede experimentar estrés en diversas situaciones cuando presenta un limitado control de su trabajo o no tiene control de la manera en que puede hacer frente a las exigencias de este, así como cuando no percibe apoyo de las personas de su entorno laboral. En tanto, Cooper, Sloan y Williams (1988) establecieron el estrés laboral como aquella fuerza que conlleva a que un componente físico o psicológico transcurra más allá de sus límites de estabilidad y ocasione tensión en la persona. Por su parte, Lazarus y Folkman (1984) señalaron que el estrés laboral resulta de la interacción entre el trabajador y su entorno laboral, evaluado por este como abrumador, de tal forma que supera sus recursos individuales dañando su bienestar y salud.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo señala que el estrés laboral es un estado psicológico que, a su vez es parte y resultado de un proceso de interacción entre el trabajador y su entorno laboral; caracterizado por un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales frente a diversos

aspectos desfavorables o perjudiciales del trabajo, la organización o el entorno laboral, propiciando en el trabajador altos elevados niveles de excitación o angustia (Velásquez, 2000). En esa misma línea, Liam (1997) estableció que el estrés acontece cuando las demandas del trabajo no equiparan las capacidades, los recursos o las demandas del trabajador y se manifiesta como una respuesta física y emocional dañina para el individuo; que, al ser prolongada produce agotamiento en el trabajo, así como mayor riesgo de enfermar, presentándose problemas cardiovasculares, depresión e incluido varios tipos de cáncer.

El estrés laboral está presente en diversos entornos laborales y en muchas profesiones, incluso en el sector salud. De acuerdo con Mingote (2011), el ajuste del profesional médico al trabajo depende de la capacidad de los bienes de firmeza de que disponga (rivalidad laboral), cognición teórica (competencia instrumental) y disposiciones o capacidad estableciendo la conexión de pareja ya sea cooperativas y competente (razonamiento social). Por consiguiente, una capacidad psicosocial debe ser no sólo una peculiaridad individual sino un carácter de la profesión.

Selye (1978) desarrolló un modelo del estrés basado en tres fases de la reacción fisiológica, denominándose la primera como sintomatología de adaptación, que corresponde a una reacción de alarma débil, la segunda fase influye en la resistencia que depende mucho de la fuerza personal y la tercera fase de agotamiento debilidad producida por el estrés

Los investigadores han identificado varias consecuencias del estrés a nivel cognitivo, fisiológico y emocional en la persona. Esta afectación dependerá de la percepción que se tenga sobre el agente estresor, es decir no todos reaccionan de la misma manera frente al mismo fenómeno. Sobre este punto, Pérez et al. (2014) destaca la importancia de algunas características de las experiencias que les dan el carácter de situación estresante, siendo una de ellas las situaciones del cambio o novedosas en el trabajo. Otra característica lo constituye el tiempo dedicado al trabajo y el grado de satisfacción con lo que se realiza (Alcayaga, 2021).

En el presente estudio se toma como referencia la definición de estrés laboral propuesta por la Organización Internacional del Trabajo (2004), la cual identifica el estrés laboral como aquella reacción psicofisiológica que se presenta en el trabajador ante las demandas y apremios laborales que no se ajustan a su entendimiento y capacidades, y que superan su capacidad de afronte a tales situaciones laborales. Agravándose esta situación cuando el trabajador percibe como insuficiente el apoyo de sus supervisores y compañeros, cuando tiene limitado control sobre su propio trabajo y sobre la forma de afrontar tales exigencias laborales. Esta definición es operacionalizada por Hernández, Ortega y Martínez (2012), quien concreta en que el estrés laboral se refiere a la agrupación de reacciones emocionales, conductuales, cognitivas y fisiológicas que se denominan como alternativas para poder desarrollar una función efectiva en el trabajo. Estos mismos autores señalan cinco dominios que conllevan estrés al trabajador, tales como sobrecarga de trabajo, control sobre las actividades laborales, desgaste emocional, desequilibrio entre esfuerzo y retribución, y apoyo institucional.

La sobrecarga del trabajo, donde el esfuerzo puede ser tergiversado con la sobrecarga laboral lo cual hace que las personas opten por acumular jornadas laborales muy largas, generándose así la disminución en el tiempo que se da uno para sí mismo y sus seres queridos. El control sobre las actividades laborales, entendida como el dominio del trabajador sobre las tareas encomendadas, el estrés se genera cuando el trabajador pierde el control sobre la actividad por la dificultad que esta demanda, lo que conlleva la generación de estrés, ya sea por mucho esfuerzo o por ser responsable ocasionando la falta de resultados. Ambas dimensiones tienen en común la tarea que se realiza y las capacidades para desarrollarla (Hernández et al., 2012).

El desgaste emocional, referida al cansancio o agotamiento producto de las exigencias que el trabajo, a partir de las reglas u objetivos, demandan del trabajador. Este desgaste se traduce como un estado de sufrimiento, ansiedad o insatisfacción como consecuencia de la falta de adaptación entre la necesidad mental y lo que se

desea lograr, ocasionando en la persona agotamiento, despersonalización y desmotivación (Vilariño, 2015; Hernández et al., 2012; Maslach, 1982).

El desequilibrio entre esfuerzo y retribución, referido a la brecha existente entre la capacidad o logros del trabajador con el reconocimiento o recompensa por el trabajo, percibidas estas últimas como insuficientes e incluso injustas, lo que genera indignación o frustración. En ese sentido, esta falta de equilibrio puede provocar un impacto negativo en los esfuerzos que la persona le otorga a sus tareas, además debido a esto, sentirá la presencia de muchos obstáculos y escasez de desafíos que generen estrés en la persona (Hernández et al., 2012). Junto a esta dimensión se encuentra el apoyo institucional, referida a la percepción que el trabajador tiene sobre el apoyo de los jefes o directivos de la institución (Asun, Ruiz, Aceituno, Venegas y Reinoso, 2012). Es evidente que el estrés laboral puede afectar el desempeño del trabajador dado que las situaciones estresantes están directamente relacionadas con el ejercicio de los recursos de este para atender las demandas de las tareas laborales.

En cuanto al desempeño laboral en el sector salud, la OMS fundamenta el estudio del desempeño de los trabajadores, como elemento fundamental para incrementar la calidad de los servicios de salud. En ese sentido, la gestión de recursos humanos en salud concibe al hombre, trabajador o colaborador como el elemento primordial de cualquier tipo de organización, dada su capacidad de innovación y creatividad necesarias para la transformación de los sistemas de salud a partir de nuevos procesos del trabajo sanitario más acordes con la realidad y con visión holística, que permita al sector hacer frente los nuevos retos y demandas de la sociedad. Tiene como propósito organizar al recurso humano dentro de la institución para obtener mejores rendimientos personales y grupales, optimizando el tiempo de trabajo y manteniendo la salud del trabajador, dentro del marco de los objetivos y metas de la organización (Salas, Díaz y Pérez, 2012).

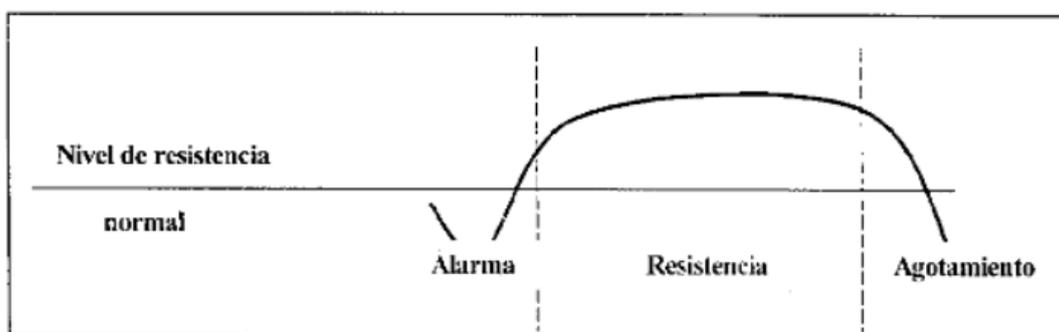
En el sector salud, se entiende por desempeño laboral al comportamiento real expresado por el personal de salud, tanto a nivel técnico-profesional, como en las

relaciones interpersonales que presentan en el proceso de atención de la salud de la población, donde influye significativamente el componente organizacional (Salas, 2005). Por lo tanto, que un trabajador tenga un buen desempeño laboral no dependerá solo de sus competencias, sino también de las condiciones laborales que le ofrece la institución. De ahí que, la evaluación del desempeño de un trabajador implica la valoración de sus competencias junto a las condiciones laborales y personales que requiere un determinado puesto de trabajo. Esta evaluación permitirá el diagnóstico de las actividades laborales que demandan mayor soporte con el fin de fortalecer la estructura organizacional, a partir de las capacidades profesionales, las relaciones humanas, los equipos y ambientes de la organización (Wrther y Davis, 2020).

Al respecto, Chiavenato (2007) señala que la evaluación del desempeño se puede realizar a partir de las siguientes dimensiones: cooperación y trabajo en equipo, disciplina laboral y superación personal.

La cooperación y trabajo grupal se efectúa para poder obtener una prueba donde la opción principal es la labor que se le autoriza como tal, para probar una dimensión diferente donde el trabajo es forma de colaborar entre todo el grupo pretendiendo tener una atención más adecuada y activa, dejando de manera provisional una manera de organizar un trabajo particular con una gran calidad de gestión donde los jefes filosóficos buscan orientar a sus trabajadores, la forma de trabajo que se pretende es la de generar situaciones de cambio para las necesidades de un cambio organizacional y exploración de forma dinámica del desarrollo experimental mediante avances laborales. En cuanto a la disciplina laboral, este autor señala la importancia de las responsabilidades del personal, la disciplina y el cumplimiento de normas al momento de ejecutar las labores que se le otorga (Chiavenato 2007). En tanto, sobre la superación personal, Miranda (2016) señala que el trabajo debe permitirle al personal sentirse en confianza manifestando una diferente forma de pensar en la cual el grupo de trabajo se asemeja a responsabilidades de actividad consecutiva donde el avance mental es más acelerado y poder tener un progreso empresarial.

Indudablemente, los conceptos descritos exhiben una relación entre el estrés, consecuencia del trabajo, y el desempeño laboral. Sobre este punto, estudios en la década de 1980 demostraban que la respuesta al estrés laboral era variada, muchos trabajadores respondían con mejor desempeño y productividad, incluso con mayor creatividad, pero algunos padecían afecciones somáticas que limitan su normal desempeño; y otros presentaban reacciones emocionales y cognitivas que originaban respuestas negativas o impersonales que les hacía perder su motivación y deseos de superación personal, llegando a sentirse muy agotados, lo que a su vez afectaba el compromiso profesional y el rendimiento laboral (Atalaya, 2001). Al respecto, Selye describió que la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad en la tarea, la incertidumbre, el desgaste emocional, la falta de apoyo institucional y otras dimensiones del aspecto laboral son agentes tensores dentro del trabajo, que generan en el individuo una respuesta de resistencia, la cual permite la persona se llene de energía y afronte de manera directa o indirecta al agente tensor produciendo, inclusive, un mejor desempeño en el trabajo. Sin embargo, si los tensores se mantienen mucho tiempo se presentará el agotamiento y por tanto la mengua en el desempeño laboral



Episodio de tensión o estrés (Selye, 1978).

Justificación de la investigación

Desde un aspecto teórico la tesis, se justifica porque todo modelo de gestión en salud al igual que toda estructura, tiene un propósito que pretende alcanzar con un buen nivel de efectividad y operatividad, para lo tanto, se debe relatar con una disposición que pueda impedir conocimiento de estas, ya sea alcanzar la realización de la acción para cumplir con ella de acuerdo a su disposición. (Monroy, 2009); es

decir uno de los componentes como el desempeño laboral del personal asistencial, están propensos a tener un nivel de estrés, asimismo se espera determinar como resultado la vinculación entre ambas variables, las cuales permitirán generar nuevos conocimientos que reafirme las teorías que sirvieron como base para la realización de este estudio, este conocimiento además representará información actualizada que servirá para investigaciones futuras.

A nivel práctico, se justifica porque los datos obtenidos permitirán resolver problemas, orientando a los responsables de la unidad de capacitación formular planes de mejoramiento continuo en las respectivas variables de estudio, proponer mejoras y realizar nuevas políticas que disminuyan las condiciones que generan la problemática. Esta utilidad se extiende a los instrumentos utilizados como encuestas que permitirán evaluar las variables, también serán sometidos a juicios de expertos comprobando su confiabilidad y validación, lo que permitirá que sean utilizados por investigaciones que se desarrollen en un contexto similar al estudiado.

Asimismo, la investigación constituirá un aporte social, porque los principales beneficiarios vienen a ser los colaboradores del policlínico y sus clientes, pues estarán más conscientes que influye en ambas variables y en base a eso, buscarán la forma de examinar nuevas opciones que beneficien a ellos mismos y a los pacientes. Además, actualmente en nuestro país y en muchos otros, existe un interés por comprender la vinculación entre las variables, con el fin de brindar un ambiente adecuado para el desenvolvimiento del personal de salud y como mitigar el estrés.

Problema

¿Cuál es la correlación entre el estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León-Lima 2021?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición de la variable
Estrés Laboral	Agrupación de emociones conductuales, cognitivas y fisiológicas que se denominan como alternativos para poder desarrollar una función efectiva en el trabajo. (Hernández, Ortega y Martínez, 2012).	Sobrecarga de trabajo	Variedad de actividades que se programan para la organización.	Escala de intervalo
		Descontrol sobre las actividades laborales	Frustración para todo el personal al momento de resolver una tarea que se le otorga.	
		Desgaste emocional	Esfuerzo de muy baja densidad el trabajador necesita mucha motivación para poder analizar el caso.	
		Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Insatisfacción, frustración y mala concordancia en el grupo laboral, trabajos mal desarrollados.	
Desempeño laboral	Es la eficiencia del individuo que labora dentro de las asociaciones, es inevitable para una organización (Chiavenato, 2002).	Cooperación y trabajo en equipo	Evaluar la ejecución de tareas programadas, compromiso y colaboración con su equipo de trabajo.	Escala de intervalo
		Disciplina laboral	Evaluar las responsabilidades del personal, disciplina y cumplimiento de normas.	

		Superación personal	Evaluar el mejoramiento del área, organización y relaciones personales con el área de labor.	
--	--	---------------------	--	--

Hipótesis

H₀: No existe correlación entre el estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León-Lima 2021.

H₁: Existe correlación entre el estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León-Lima 2021.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la correlación entre el estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León-Lima 2021.

Objetivos específicos

1. Establecer la correlación entre estrés y cooperación y trabajo en equipo del personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León-Lima 2021.
2. Establecer la correlación entre estrés y disciplina laboral del personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León-Lima 2021.
3. Establecer la correlación entre estrés y superación personal del personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León-Lima 2021.
4. Establecer la correlación entre sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León-Lima 2021.
5. Establecer la correlación entre descontrol sobre las actividades laborales y desempeño laboral del personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León-Lima 2021.
6. Establecer la correlación entre desgaste emocional y desempeño laboral del personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León-Lima 2021.

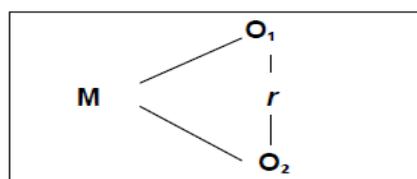
7. Establecer la correlación entre desequilibrio entre esfuerzo-retribución y desempeño laboral del personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León-Lima 2021.
8. Establecer la correlación entre apoyo institucional y desempeño laboral del personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León-Lima 2021.

METODOLOGÍA

Tipo y diseño de investigación

Investigación básica (Gómez, 2003) de nivel relacional (Supo y Zacarías, 2020) con diseño no experimental transeccional correlacional-causal (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019).

Esquema:



Dónde:

- M : Trabajadores de salud.
- O1 : Estrés laboral.
- O2 : Desempeño laboral.
- r : correlación entre O1 y O2.

Población y muestra

Se trabajó con toda la población de interés constituida por 66 trabajadores de salud del Policlínico Walter Rosales León de Lima, que se encontraban laborando durante el periodo de investigación y que accedieron libre y voluntariamente participar del estudio.

Técnicas e instrumentos de investigación

La información fue obtenida mediante el desarrollo de una encuesta empleándose un formulario autodilenciado conformado por el Cuestionarios de Estrés Laboral y el Cuestionario de Desempeño Laboral.

El Cuestionario de Estrés Laboral fue diseñado y validado por Hernández, Ortega y Reidl (2012), en personal sanitario y cuenta con una fiabilidad obtenida por

el coeficiente α de .937. Para el presente estudio fue necesario realizar la adaptación de términos en algunos ítems dada la población objetivo del estudio mediante juicio de expertos. Este instrumento es un cuestionario estructurado que consta de 38 preguntas distribuidas en 5 dimensiones: sobrecarga de trabajo, control sobre las actividades laborales, desgaste emocional, desequilibrio entre esfuerzo y retribución y apoyo institucional; donde los participantes deberán indicar la frecuencia en que se produce cada situación, de acuerdo con una escala tipo Likert que va de 1 (siempre) a 5 (nunca), haciendo un puntaje mínimo total de 38 puntos y máximo de 190 puntos. Las preguntas están agrupadas como se detalla a continuación:

Dimensión	Ítems
Sobrecarga de trabajo.	1, 2, 3, 4.
Control sobre las actividades laborales	5, 6, 7, 8, 9.
Desgaste emocional.	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26.
Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35.
Apoyo institucional	36, 37, 38.

El Cuestionario de Desempeño Laboral fue diseñado y validado por Rodas (2019), en personal sanitario y cuenta con una fiabilidad obtenida por el coeficiente α de .801. Para el presente estudio fue necesario realizar la adaptación de términos en algunos ítems dada la población objetivo del estudio mediante juicio de expertos. Este instrumento es un cuestionario estructurado que consta de 16 preguntas distribuidas en 3 dimensiones: cooperación y trabajo en equipo, disciplina laboral y superación persona; donde los participantes deberán indicar la frecuencia en que se produce cada situación, de acuerdo con una escala tipo Likert que va de 1 (nunca) a 5 (siempre), haciendo un puntaje mínimo total de 16 puntos y máximo de 80 puntos. Las preguntas están agrupadas como se detalla a continuación:

Dimensión	Ítems
Cooperación y trabajo en equipo.	1, 2, 3, 4, 5, 6.
Disciplina laboral	7, 8, 9, 10.
Superación personal.	11, 12, 13, 14, 15, 16.

Para la valides de contenido desarrollada por juicio de expertos se convocó a los siguientes profesionales Mg. Jessica Alicia Castagnola Alegría, de nacionalidad peruana, identificada con DNI 07967530, teniendo como grado académico magister en dirección y gestión de los servicios de salud. Mg. Mariela Del Carmen Bazán Castillo, de nacionalidad peruana, identificada con DNI 43197119, teniendo como grado académico magister en dirección y gestión de los servicios de salud. Mg. Cesar Ramiro Requejo Llaja, de nacionalidad peruana, identificado con DNI 08039790, teniendo como grado académico maestro en gestión de los servicios de salud.

Procesamiento y análisis de la información

La información obtenida fue codificada y procesa en el programa estadístico IBM SPSS Statistics 26. Para establecer la correlación entre las variables y sus dimensiones se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (r). Para la interpretación cualitativa del coeficiente de correlación de Pearson se empleará la recomendación de Cohen (Cohen, 1988, p. 657):

Rango de valores de r_{XY}	Interpretación
$0.00 \leq r_{XY} < 0.10$	Correlación nula
$0.10 \leq r_{XY} < 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq r_{XY} < 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \leq r_{XY} < 1.00$	Correlación fuerte

RESULTADOS

Tabla 1

Correlación de Pearson de estrés y desempeño laboral (n=66).

Medición	Desempeño laboral	
	Coefficiente de correlación	-.524***
Estrés laboral	<i>p</i>	.000
	<i>n</i>	66

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

La tabla 1 muestra una correlación negativa fuerte entre estrés laboral y desempeño laboral ($p < .001$). Es decir, que a mayor estrés laboral menor es el desempeño laboral en el personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León de Lima, 2021.

Tabla 2

Correlación de Pearson de estrés y cooperación y trabajo en equipo (n=66).

Medición	Cooperación y trabajo en equipo	
	Coefficiente de correlación	-.404***
Estrés laboral	<i>p</i>	.000
	<i>n</i>	66

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

La tabla 1 muestra una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y la dimensión cooperación y trabajo en equipo ($p < .001$). Es decir, que a mayor estrés laboral menor es la cooperación y trabajo en equipo en el personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León de Lima, 2021.

Tabla 3

Correlación de Pearson de estrés y disciplina laboral (n=66).

Medición	Disciplina laboral	
	Coefficiente de correlación	-.486***
Estrés laboral	<i>p</i>	.000
	<i>n</i>	66

p* < .05. *p* < .01. ****p* < .001.

La tabla 3 muestra una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y la dimensión disciplina laboral ($p < .001$). Es decir, que a mayor estrés laboral menor es la disciplina laboral en el personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León de Lima, 2021.

Tabla 4

Correlación de Pearson de estrés laboral y superación personal (n=66).

Medición	Superación personal	
	Coefficiente de correlación	-.376***
Estrés laboral	<i>p</i>	.000
	<i>n</i>	66

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

La tabla 4 muestra una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y la dimensión superación personal ($p < .001$). Es decir, que a mayor estrés laboral menor es la superación personal en el personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León de Lima, 2021.

Tabla 5

Correlación de Pearson de sobrecarga de trabajo y desempeño laboral (n=66).

Medición	Desempeño laboral	
	Coefficiente de correlación	-.541***
Sobrecarga de trabajo	<i>p</i>	.000
	<i>n</i>	66

p* < .05. *p* < .01. ****p* < .001.

La tabla 5 muestra una correlación negativa fuerte entre la dimensión sobrecarga de trabajo y el desempeño laboral ($p < .001$). Es decir, que a mayor sobrecarga de trabajo menor es el desempeño laboral en el personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León de Lima, 2021.

Tabla 6

Correlación de Pearson del descontrol sobre las actividades laborales y desempeño laboral (n=66).

Medición	Desempeño laboral	
	Coefficiente de correlación	-.381**
Control sobre las actividades laborales	<i>p</i>	.002
	<i>n</i>	66

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

La tabla 6 muestra una correlación negativa moderada entre la dimensión control sobre las actividades laborales y el desempeño laboral ($p < .01$). Es decir, que a mayor descontrol sobre las actividades laborales menor es el desempeño laboral en el personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León de Lima, 2021.

Tabla 7

Correlación de Pearson de desgaste emocional y desempeño laboral (n=66).

Medición	Desempeño laboral	
	Coefficiente de correlación	-.561***
Desgaste emocional	<i>p</i>	.000
	<i>n</i>	66

p* < .05. *p* < .01. ****p* < .001.

La tabla 7 muestra una correlación negativa fuerte entre la dimensión desgaste emocional y el desempeño laboral ($p < .001$). Es decir, que a mayor desgaste emocional menor es el desempeño laboral en el personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León de Lima, 2021.

Tabla 8

Correlación de Pearson de desequilibrio entre esfuerzo-retribución y desempeño laboral (n=66).

Medición	Desempeño laboral	
	Coefficiente de correlación	-.237***
Desequilibrio entre esfuerzo-retribución	<i>p</i>	.000
	<i>n</i>	66

p* < .05. *p* < .01. ****p* < .001.

La tabla 8 muestra una correlación negativa débil entre la dimensión desequilibrio entre esfuerzo-retribución y el desempeño laboral ($p < .001$). Es decir, que a mayor desequilibrio entre esfuerzo-retribución menor es el desempeño laboral en el personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León de Lima, 2021, aunque esta relación de influencia es débil.

Tabla 9

Correlación de Pearson de apoyo institucional y desempeño laboral (n=66).

Medición	Desempeño laboral	
	Coefficiente de correlación	.024***
Apoyo institucional	<i>p</i>	.000
	<i>n</i>	66

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

En la tabla 9 se evidencia una correlación nula entre la dimensión apoyo institucional y el desempeño laboral ($r < .10$). Es decir, que el apoyo institucional es independiente del desempeño laboral en el personal asistencial del Policlínico Walter Rosales León de Lima, 2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En general, los resultados muestran una correlación negativa fuerte ($r = -.524$, $p < .001$), esto significa que cuando el estrés es bajo se presenta un buen desempeño laboral, el cual implica identidad y compromiso con los objetivos estratégicos de la institución y otros factores condicionantes; a pesar que la OMS (2004) menciona que, el estrés puede llegar a producirse en diversas situaciones en la cual se experimenta y no percibe apoyo de las personas de su entorno o cuando presenta un limitado control de su trabajo o cuando no se tiene control de la manera en que puede hacer frente a las exigencias del trabajo con bajos recursos en infraestructura, equipos, materiales, insumos, entre otros, tal como es la emergencia sanitaria a nivel mundial (pandemia Covid-19). Por su parte, Essalud y Minsa en coordinación con los gobiernos regionales, ha ampliado en forma provisional centros de atención debidamente equipado y con personal contratado para la atención de pacientes con diagnóstico Covid; agudizando de esta manera, una atención especializada para otros tipos de casos de enfermedades y elevando la demanda de atención de pacientes, en ese sentido, el personal asistencial del policlínico Walter Rosales León, tienen más pacientes diarios por atender, sin dejar de lado el cumplimiento de los objetivos y metas que plantea la institución. Con respecto a la hipótesis podemos decir que el estrés se relaciona con el desempeño laboral del personal asistencial de manera moderada.

Comparando los resultados obtenidos referentes a las variables estrés y su relación con el desempeño laboral del personal asistencial del policlínico. Se puede mencionar que coinciden con Dueñas (2020), que en su tesis tuvo como resultado que hay vinculación fuerte e inversa ($P: -0.841$, $p=0.01$), de mismo modo, Santillán (2018) concluyó que existe una vinculación inversa (Rho de Spearman; -0.600 $p=0.000$). Esto quiere decir que, a mayor estrés laboral el desempeño laboral será menor. Esto se corrobora según el enfoque de la OPS y OMS (2019), donde recomienda una estrategia que propone una forma de impulsar la manera de correlacionar una solución crítica y estratégica al estrés laboral, siendo la puesta en

funcionamiento de sistemas y modelos de gestión. Esto explica se debe revisar los instrumentos de gestión para proponer planes de mejora de cómo mitigar el estrés laboral para un mejor desempeño laboral, de una manera concertada y participativa entre el personal asistencial y los directivos del policlínico Walter Rosales León – Lima 2021.

La presente investigación tuvo como aporte, sugerir que la dirección del policlínico debe gestionar la contratación de más talento humano, ampliar y/o mejorar la infraestructura y equipamiento de la institución; ante la situación de gran demanda de pacientes para su atención, insuficientes equipos y provisión de otros insumos para un buen desempeño laboral; es decir, no existen las condiciones necesarias, motivo por el cual mantienen un estrés laboral que ante la presente situación sanitaria que atraviesa el país pudiera incrementarse, por el hecho que el personal asistencial cumple con jornadas laborales ininterrumpidas, el cual deberá ser materia de investigación para futuros trabajos los cuales tengan como objetivo determinar su influencia en el estrés y desempeño laboral.

De manera específica, se estableció una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y la dimensión cooperación y trabajo en equipo ($r = -.404$, $p < .001$), esto significa que el estrés laboral influye moderadamente en la cooperación y trabajo en equipo de personal asistencial. Según Chiavenato (2007), nos indica que la cooperación y trabajo en equipo, es la capacidad de trabajar y hacer trabajar a los demás, colaborando entre sí, esto implica la atención y participación con otros, dejando de lado la individualidad y competencia. En pocas circunstancias servirá para un mejor trabajo y se puede apreciar una solución instructiva, de esta manera se puede decir que es de vital importancia unificar fuerzas para optimizar el logro de objetivos en un mejor tiempo sin afectar la calidad de atención. En el caso del personal asistencial del policlínico, se presenta esa casuística, sin embargo, no todos presentan el mismo compromiso en el equipo, dejando de esta manera la responsabilidad en manos de un grupo reducido, generando estrés al grupo por las descoordinaciones o incumplimiento de los objetivos y resultados.

Además, se estableció una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y la dimensión disciplina laboral ($r = -.486$, $p < .001$), esto significa que el estrés laboral influye moderadamente en la disciplina laboral, lo cual puede afectar el cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores del profesional de la salud. Según Chiavenato (2007), la disciplina laboral, es el cumplimiento que se le otorga al trabajador por realizar todo lo requerido que se puede obtener con autocontrol del trabajador. En el caso del policlínico, que es una entidad policial, la disciplina es vertical, es decir, los jefes hacen cumplir la normatividad relacionados a las metas, objetivos e indicadores de la institución, en tal sentido, cumplir a cabalidad los factores descritos anteriormente, generan estrés al personal de menor rango.

Así mismo, se estableció una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y la dimensión superación personal ($r = -.376$, $p < .001$), esto significa que el estrés laboral influye moderadamente en la superación personal de los trabajadores de salud estudiados. Cabe mencionar que, la actualización profesional es un pilar para los colaboradores, especialmente los relacionados al sector salud, sin embargo, disponen de menos tiempo para otras actividades familiares o de índole personal. Por consiguiente, Miranda (2016) enfatiza que la superación personal, es el síntoma personal que a veces uno puede manifestar sobre la forma de pensar en cuanto los grupos de trabajo recurran a una actividad consecutiva. Para el personal asistencial del policlínico, consideran que las constantes capacitaciones, cursos de especialización, diplomados, entre otros, influye en su superación personal, pero, además estar más tiempo capacitándose y laborando, disminuye el tiempo de recreación, de esta manera no se pueden relajar y puede aumentar el estrés.

Por otro lado, también se estableció una correlación negativa fuerte entre la dimensión sobrecarga de trabajo y el desempeño laboral ($r = -.541$, $p < .001$), esto significa que la sobrecarga de trabajo no favorece al normal desempeño laboral, por desarrollar actividades fuera de su horario laboral normal de manera ocasional. Según Hernández et. al (2012) la sobrecarga hace que las personas opten por acumular jornadas laborales muy largas. Esto trae consigo una disminución en el

tiempo que se da uno para sí mismo y sus seres queridos. Es decir, no se debe realizar demasiadas actividades laborales frecuentemente durante una jornada, porque afecta a la integridad física y psicológica. En el caso del personal asistencial del policlínico, no se abastecen en su turno para poder responder a la demanda de pacientes que llegan a atenderse, sin embargo, no se descuidan del cuidado y trato a los pacientes del nosocomio.

Asimismo, se estableció también una correlación negativa moderada entre la dimensión descontrol sobre las actividades laborales y el desempeño laboral ($r = -.381, p < .001$), esto significa que la falta de control sobre las actividades laborales se relaciona inversamente con el desempeño laboral. Al respecto Hernández et. al (2012), entiende al control sobre las actividades como el dominio del individuo sobre las tareas que se les encomienda. Es decir, si el personal tiene más actividades por cumplir implicaría la generación de estrés en el trabajo por sentirse rebasado por la cantidad de obligaciones que debe realizar. En el caso del personal asistencial del policlínico, es un compromiso cumplir con los objetivos y metas del nosocomio se torna un reto y permite al personal desarrollarse de la mejor manera para el cumplimiento de estas.

Del mismo modo, se estableció también una correlación negativa fuerte entre la dimensión desgaste emocional y el desempeño laboral ($r = -.561, p < .001$), esto significa que si el desgaste emocional es bajo favorecerá parcialmente el normal desempeño laboral. La existencia de un desnivel en el esfuerzo por atender la demanda de atención de pacientes, genera un desgaste emocional y esto afecta al desempeño laboral. En esta tendencia se tiene a autores como Maslach (1987), Vilariño (2015), Hernández et al. (2012), quienes nos indican que el estado de ansiedad e insatisfacción que a su vez es producido por la falta de adaptación entre la necesidad mental y lo que se desea lograr. Por lo que se puede decir que, las exigencias que el trabajo requiere a través de reglas y objetivos, es agotador mentalmente para los colaboradores. En el caso del personal asistencial del policlínico, indican que terminan agotados emocionalmente al final de la jornada,

puesto que tienen que esforzarse para cumplir con los indicadores de la institución y a su vez atender a la gran cantidad de pacientes que llegan.

Sin embargo, se estableció una correlación negativa débil entre la dimensión desequilibrio entre esfuerzo-retribución y el desempeño laboral ($r = -.237$, $p < .001$), esto significa que el desequilibrio entre esfuerzo y retribución laboral no influye determinantemente en el normal desempeño laboral. Al respecto, Hernández et al. (2012) establece que la condición de desequilibrio puede provocar un impacto negativo en los esfuerzos que la persona le otorga a sus tareas, además debido a esto sentirá la presencia de muchos obstáculos y escasez de desafíos que generen estrés en la persona. Entonces se puede decir que, las condiciones laborales, el reconocimiento o frustración pueden influir en el estrés del individuo; sin embargo, en el policlínico, al personal asistencial se le otorgan bonos económicos por el buen desempeño laboral por pandemia en la institución, siendo éste un factor de incentivo para el correcto desenvolvimiento profesional y como medida de reconocimiento al esfuerzo que realizan diariamente, evitando de este manera posibles desequilibrios que pueden ocurrir y generar estrés.

Finalmente, los resultados dan cuenta de una correlación nula entre la dimensión apoyo institucional y el desempeño laboral ($r = .024$), esto significa que el apoyo institucional no influencia en el desempeño laboral del personal asistencial, en base a su tarea diaria y a su desenvolvimiento profesional, muestra un compromiso e identificación con respecto al apoyo institucional.

CONCLUSIONES

- Existe correlación negativa fuerte entre estrés laboral y desempeño laboral.
- Existe correlación negativa moderada entre el estrés laboral y la dimensión cooperación y trabajo en equipo.
- Existe correlación negativa moderada entre el estrés laboral y la dimensión disciplina laboral.
- Existe correlación negativa moderada entre el estrés laboral y la dimensión superación personal.
- Existe correlación negativa fuerte entre la dimensión sobrecarga de trabajo y el desempeño laboral.
- Existe correlación negativa moderada entre la dimensión descontrol sobre las actividades laborales y el desempeño laboral.
- Existe correlación negativa fuerte entre la dimensión desgaste emocional y el desempeño laboral.
- Existe correlación negativa débil entre la dimensión desequilibrio entre esfuerzo-retribución y el desempeño laboral.
- Existe una correlación nula entre la dimensión apoyo institucional y el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

- A las autoridades del Policlínico Walter Rosales León se recomienda relacionar las variables, afrontar un cambio donde las capacitaciones se realicen con reuniones donde la jefatura motive con mensajes de aliento, de la misma manera, brindar incentivos al personal del área de salud, que mejor desempeño laboral realice durante el año y presentar planes de mejora donde se premie las propuestas innovadoras que fomenten mejoras asistenciales con el fin de mejorar las futuras gestiones y con ello evitar que este se torne perjudicial para la salud del personal.
- Ante el hallazgo del coeficiente de correlación entre la dimensión sobrecarga de trabajo y la variable desempeño laboral es negativo fuerte, se recomienda que el jefe del policlínico y personal jerárquico, realicen un diagnóstico sobre las metas de atención de pacientes según la cantidad de personal asistencial y tomen acciones correctivas, de tal manera que la sobrecarga de trabajo no vaya a afectar en algún momento el desempeño laboral.
- Asimismo, el siguiente hallazgo del coeficiente de correlación entre las dimensiones descontrol sobre las actividades laborales y la variable desempeño laboral es negativo moderado, se recomienda al director del policlínico delegar funciones específicas a los jefes de cada unidad de servicio, asignando tareas concretas al personal a cargo, de la misma manera, supervisar las actividades programadas según el manual de organización y no afecte al desempeño laboral.
- En tal sentido, según el hallazgo donde se identifica que la correlación entre el desgaste emocional y la variable desempeño laboral es negativo fuerte, se recomienda que, para fortalecer el compromiso y la identidad con la institución, por lo menos cada trimestre se debe realizar talleres de dinámica a través de actividades como paseos, caminatas en horarios libres, la realización de ejercicios matutinos, y otros similares como gimnasia rítmica.

- Cabe mencionar que, según el hallazgo del coeficiente de correlación entre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución y la variable desempeño laboral es negativo débil, en este caso se debe de tomar una planificación concertada y participativa proponiendo actividades para desarrollar una capacitación donde la mayor preocupación sean los beneficios personales a fin de mantener satisfecho al personal y generar ingresos de productividad para la institución.
- Cabe destacar que, el hallazgo encontrado se enfoca que la correlación entre la dimensión apoyo institucional y la variable desempeño laboral es nula, por ello solo se recomienda fortalecer los avances adecuados que se le asigna al trabajador que permitan desarrollar un esfuerzo laboral de mayor nivel, para ello se debe permitir aumentar la productividad y pago a los trabajadores.
- Además, según el hallazgo donde se identifica que el coeficiente de correlación entre la dimensión cooperación y trabajo en equipo y la variable estrés laboral es negativo moderado, se recomienda que se desarrollen talleres de habilidades blandas y motivación para el personal.
- Del mismo modo, según el hallazgo donde se identifica que la correlación entre la disciplina laboral y la variable estrés laboral es negativo moderado, se recomienda el acompañamiento, monitoreo de forma amigable, luego el control y/o evaluación en función de logros y metas para un mejor manejo del estrés laboral.
- Por último, el hallazgo donde se identifica la correlación de superación personal y la variable estrés laboral es negativo moderado, motivo por el cual se recomienda, políticas de motivación o incentivos económicos para que la superación personal sea permanente y en beneficio de la institución.

AGRADECIMIENTOS

- A todas aquellas mujeres anónimas, por su valiosa contribución en el presente estudio, así como en la búsqueda de soluciones a este álgido problema.
- A todas aquellas personas que de alguna manera contribuyeron en el desarrollo del presente proyecto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcayaga, A. (2016). *De La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad*. Recuperado de <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Asun, R., Ruiz, S., Aceituno, R., Venegas, J. y Reinoso, A. (2012). Integración subjetiva y apoyo institucional percibido entre estudiantes de secundaria en Chile. *Revista latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 10 (1), 321-338. Recuperado: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v10n1/v10n1a20.pdf>
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *INDUSTRIAL DATA*, 2 (4), 25-36. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>
- Barrera, T. (2017). *Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29596>
- Cooper, C.L., Sloan, S. y Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator*. NFER Nelson. Windsor.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Fernández, G. (2016). *Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7102>
- Guerra, D. (2019). *Influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional de enfermería en servicios críticos del Hospital de Pampas 2019*. (Tesis para título profesional, Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt). Recuperado de <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/handle/ROOSEVELT/195>
- Hernández, Ortega y Martínez. (2012). Validación del Instrumento de Estrés Laboral para médicos mexicanos. *En-claves del Pensamiento*, 116. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1411/141125357007.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and coping*. EE.UU.: Springer Publishing Company.
- Liam, V. (1997). Moderating effects of work-based support on the relationship between job insecurity and its consequences. *W Str*, 11(3): 231-266. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/02678379708256839>
- López, I. (2017). *Incidencia del estrés en el desempeño laboral de los médicos de las áreas de centro quirúrgico y centro obstétrico del Hospital Gineco -Obstétrico Isidro Ayora*. (Tesis de título profesional, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11787>
- Maslach, C. (1982). *Emotional stress*. New York: Prentice Hall.
- Márquez, I. (2020). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome Burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos*. (Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil) Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15060>
- Mingote, J. (2011). El estrés del médico. *Frontera dermatológica*, 15, 16-19. DOI: 10.5538/1887-5181.2011.15.16
- Ministerio de Salud. (2016). *Plan Estratégico Sectorial Multianual 2016-2021*. Lima: Ministerio de Salud. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1201078/plan-estrategico-sectorial-multianual-pesem-2016-2021-del-sector-salud.pdf>
- Miranda, D. (2016). *Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa*. *Revista Investigación y Negocios*, 9(13), 20-27. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttextypid=S2521-27372016000100005&lng=es&esytlng=es
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra; Autor.
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia. Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Organización Panamericana de la Salud. (2019). *57.º CONSEJO DIRECTIVO: 71.ª Sesión del comité regional de la OMS para las Américas*. Washington: OMS.
- Pérez, N., García, J., García, T., Ortiz, D. y Centelles, M. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la atención primaria de salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 30 (3), 354-363. Recuperado

de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252014000300009&Ing=es&tIng=es

- Salas, R.S. (2005). *La evaluación en la educación superior contemporánea*. 2 ed. San Francisco de Macorís: Universidad Católica Nordestana.
- Salas, R., Díaz, L. y Péres, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema nacional de Salud. *Educación Médica Superior*, 26 (4), 604-617.
- Selye, H. (1978). *The Stress of Life*. New York: Mc Graw-Hill.
- Supo, J. y Zacarías, H. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. 3ra ed. Lima: Sincie.
- Velázquez, F.M. (2000). *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo*. España: Ediciones Gestión.
- Velásquez, F. y Villavicencio, D. (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante el periodo de septiembre-octubre de 2016* (Tesis para título profesional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896>
- Vilariño, O. (2015). *Desgaste emocional y estrategias de afrontamiento en personal de Enfermería de Urgencias*. Recuperado de: <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/31157/vilari%C3%B1o.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Wrther, W.B. y Davis, H. (2010). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: Ed. Mc. Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento

Instrumento para la recolección de la información Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del policlínico Walter Rosales León – Lima 2021.

CUESTIONARIO: Estrés Laboral

El presente cuestionario tiene el objetivo de conocer tu opinión acerca del desarrollo o capacitaciones laboral en el que has participado.

Indique la opción que te parezca más adecuada, teniendo en cuenta que:

(5) Nunca (4) Casi nunca (3) No siempre (2) Casi siempre (1) Siempre

N°	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSION SOBRECARGA DE TRABAJO						
1	¿Se siente rebasado por la dificultad de las tareas?					
2	¿Piensa que son demasiadas actividades las que realizó?					
3	¿La cantidad de pacientes que atiende en su turno, no se abastece con el horario planteado?					
4	Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.					
DIMENSION CONTROL SOBRE LAS ACTIVIDADES LABORALES						
5	¿Siente impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos?					
6	¿Las tareas que realiza implican demasiada responsabilidad?					
7	¿Siente que las demandas de su trabajo exceden su capacidad de respuesta?					
8	¿Por más que se esforzó no logró los resultados que esperaba?					
9	Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.					
DIMENSION DESGASTE EMOCIONAL						
10	¿Hace el mínimo esfuerzo en lo que realiza?					
11	¿Las actividades que realiza implican demasiado esfuerzo?					
12	¿Piensa que el esfuerzo que hace no mejora la retribución que obtiene?					
13	¿Le cuesta trabajo concentrarse en las exigencias de cada tarea?					
14	¿Esta anímicamente agotado de su trabajo?					
15	¿Se enoja con facilidad en su trabajo?					

16	¿Se siente sin ánimos de hacer su trabajo?					
17	¿Está harto de su trabajo?					
18	¿Se siente indiferente por mejorar su desempeño?					
19	¿Piensa en el trabajo como un sacrificio necesario?					
20	Me siento sin ganas de ir a trabajar.					
21	Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.					
22	Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.					
23	Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.					
24	Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.					
25	Termino agotado emocionalmente al final de la jornada.					
26	Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.					
DIMENSION DESEQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO Y RETRIBUCION						
27	¿Haga lo que haga, su trabajo no es valorado?					
28	¿El reconocimiento que recibe le resulta insatisfactorio?					
29	¿Tiene ganas de cambiar de trabajo?					
30	¿Piensa que es insuficiente la retribución que recibe por su esfuerzo?					
31	¿Piensa que de nada sirve lo que hace para mejorar sus condiciones laborales?					
32	¿Son excesivas las tareas a realizar?					
33	¿Siente frustración respecto a sus expectativas de crecimiento laboral?					
34	Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.					
35	Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.					
DIMENSION APOYO INSTITUCIONAL						
36	¿Sus jefes se muestran indiferentes ante lo que requiere para desempeñar su trabajo?					
37	¿Considera inútil su esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución?					
38	¿Es insuficiente el pago que recibe?					

CUESTIONARIO: Desempeño laboral

Para responder se le agradece seguir las siguientes instrucciones:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de contestarlas
- Escriba con letra de imprenta y en bolígrafo de color negro o azul
- Indica la opción que te parezca más adecuada, teniendo en cuenta que:

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) No siempre (4) Casi siempre (5) Siempre

N°	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSION COOPERACION Y TRABAJO EN EQUIPO						
1	Cree usted que logra tener mejoras en la ejecución de sus tareas programadas cuando realiza el trabajo en equipo.					
2	Considera usted que comparte sus conocimientos y/o experiencias adquiridas con los compañeros de trabajo.					
3	Cree usted que el trabajo en conjunto ayuda en la mejora de los fines trazados de la entidad					
4	Cree usted que muestra su espíritu de compromiso y colaboración para el objetivo trazado cuando integra un equipo de trabajo.					
5	Considera usted que ofrece su apoyo en los diferentes eventos o actividades que son realizadas para mejoras de la institución					
6	Cree usted que apoya en la ejecución de nuevos proyectos de la institución para mejorar la atención de la población.					
DIMENSION DISCIPLINA LABORAL						
7	Cree que usted cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas durante su horario de trabajo establecido.					
8	Considera usted que maneja adecuadamente los protocolos establecidos y el tiempo establecido para realizar las tareas programadas.					
9	Considera usted que alcanza las metas trazadas en las labores que realiza en el hospital.					
10	Considera usted que se cumple las normas establecidas de la institución.					
DIMENSION SUPERACION PERSONAL						

11	Cree usted que el área donde labora desempeña los fines trazados de la institución con la sociedad.					
12	Cree usted que la formación profesional que posee ayuda en mejorar el funcionamiento y bienestar del área.					
13	Considera usted que realiza propuestas de mejoras en el área que trabaja en base a sus conocimientos					
14	Considera usted que tiene bien organizado su lugar de trabajo para la adecuada realización de sus funciones.					
15	Considera usted que efectúa constantes cursos de actualización, capacitaciones, diplomados, etc.					
16	Cree usted que las relaciones personales son buenas con sus compañeros de trabajo					

Anexo 2: Fichas de validez por Juicios de expertos

FICHA DE VALIDEZ POR JUECES EXPERTOS ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimada: Jessica Alicia Castagnola Alegría

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

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

SUGERENCIAS:

.....
.....

Lima, 22 de marzo del 2021



Mg. Jessica Alicia Castagnola Alegría
DNI N°07965530

**FICHA DE VALIDEZ POR JUECES EXPERTOS
ESCALA DE CALIFICACIÓN**

Estimada: **Mariela Bazán Castillo**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

SUGERENCIAS: Instrumento aplicable - Conforme

Limá, 22 de marzo del 2021



 Mg. MARIELA BAZAN CASTILLO
 DNI N°43197119

**FICHA DE VALIDEZ POR JUECES EXPERTOS
ESCALA DE CALIFICACIÓN**

Estimada: Cesar Ramiro Requejo Llaja

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

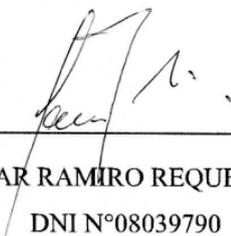
CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

SUGERENCIAS:

NINGUNA

Lima, 22 de marzo del 2021



 Mg. CESAR RAMIRO REQUEJO LLAJA
 DNI N°08039790

Anexo 3. Base de datos

Cuestionario estrés laboral

N°	V1																																						
	D1	D1	D1	D1	D2	D2	D2	D2	D2	D3	D4	D5	D5	D5																									
01	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2			
02	2	3	3	2	3	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4				
03	3	3	3	3	3	1	3	4	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	4			
04	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	3	3	2		
05	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	1	1	2	3	3	4	3	
06	2	1	2	2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	2	4	3	4	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	4	2	
07	2	3	3	2	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2		
08	2	3	3	2	4	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	4	3	3	3		
09	2	4	2	2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2		
10	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	
11	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	1	3		
12	4	3	4	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	1	1	4	3	2	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	1	2	3	2	2	3	3	3	1	3		
14	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	4	3	1	3	
15	2	3	4	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2		
16	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
17	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3	
18	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

21	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3		
22	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3		
23	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
26	2	3	4	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2			
27	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
28	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
29	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3		
30	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2			
31	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	4	2	3	3	3	3	3	3			
32	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3		
33	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	
34	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
35	2	3	3	2	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4
36	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3		
37	2	4	2	2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	2	2	4	3	4	2			
38	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3		
39	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3		
40	2	3	3	2	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4
41	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3		
42	2	4	2	2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	2	2	4	3	4	2			
43	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
44	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3		
45	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3			
48	2	3	4	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2			
49	2	4	2	2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	2	2	4	3	4	2		
50	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1			
51	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3
52	2	4	2	2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	2	2	4	3	4	2		
53	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2		
54	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	1	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3		
55	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	1	1	2	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3		
56	3	4	3	4	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	5	3	3		
57	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	
58	3	3	5	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2	5	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	
59	5	4	3	4	5	5	2	3	5	5	3	5	3	4	4	2	4	3	5	5	5	4	1	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3		
60	4	3	3	2	5	4	2	3	5	4	3	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3
61	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	2	5	4	4	3	4	1	5	4	5	5	3	3		
62	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
63	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	1	4	2	4	4	2	2	4	4	2	5	2	2	2	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3		
64	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	2	2			
65	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3		
66	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3		

Cuestionario desempeño laboral

N°	V2														
	D1	D1	D1	D1	D1	D1	D2	D2	D2	D2	D3	D3	D3	D3	D3
01	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3
02	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2
03	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
04	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	1	1	1
05	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4
06	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	2	4	3	4	2
07	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2
08	3	3	1	1	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2
09	3	4	3	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	4	2
10	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	2
11	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	2
12	3	4	3	3	2	2	2	1	1	4	3	2	4	2	3
13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4
14	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2
15	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
16	3	4	3	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	4
17	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	4	2	3	3	2
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4
20	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
21	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2
22	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3

23	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
26	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
27	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
28	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
29	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3
30	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
31	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2
32	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
33	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3
34	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3
35	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3
36	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3
37	3	4	3	3	4	3	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2
38	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
39	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3
40	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3
41	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3
42	3	4	3	3	4	3	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2
43	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3
45	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
48	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

49	3	4	3	3	4	3	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2
50	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
51	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
52	3	4	3	3	4	3	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2
53	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
54	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
55	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
56	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
57	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
58	4	3	4	3	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3
60	3	4	3	2	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4
63	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
64	3	4	4	4	2	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
65	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2
66	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2