



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN: ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD



**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL
CENTRAL MAJES, AREQUIPA 2017**

TESIS PRESENTADA POR
NANCY DELIA ROMAN PUMA
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN: ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

JULIACA - PERÚ
2022



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL
HOSPITAL CENTRAL MAJES,
AREQUIPA 2017

TESIS PRESENTADA POR:
ROMAN PUMA NANCY DELIA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

APROBADA POR:

PRESIDENTE

: 
Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

ASESOR DE TESIS

:
Dr. JORDAN ROSAS VALDIVIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P48



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 013-A – 2022-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 2022 Julio 18

VISTOS:

El expediente N° 215-A del (a) Bachiller; **ROMAN PUMA NANCY DELIA**, con número de DNI. 29418398 y con número de matrícula 1511000007, de la Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial AREQUIPA.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **ROMAN PUMA NANCY DELIA**, con número de DNI. 29418398 y con número de matrícula 1511000007, de la Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca; ha Solicitado la Sustentación del Dictamen de Tesis titulada: **RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CENTRAL MAJES, AREQUIPA 2017**. La misma que pertenece a la Línea de Investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P58. Para ser sustentada;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los Jurados el 13 de Abril del 2022. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - NOMBRAR a los miembros del Jurado que calificarán la sustentación de la tesis del (a) Bach: **ROMAN PUMA NANCY DELIA**, con número de DNI. 29418398 y con número de matrícula 1511000007, de la Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca; quien ha presentado el Dictamen de Tesis **RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CENTRAL MAJES, AREQUIPA 2017**. La misma que pertenece a la Línea de Investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P58. Nominado como ASESOR el (a) Dr. **JORDAN ROSAS VALDIVIA** y siendo los jurados los siguientes docentes:

Presidente	:	Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Primer Miembro	:	Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
Segundo Miembro	:	Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

ARTÍCULO SEGUNDO.- DETERMINAR que la fecha de sustentación de Tesis, que se llevará a cabo fijando el siguiente lugar, fecha y hora:

Fecha	:	27 de Julio del 2022
Hora	:	3:00 p.m.
Local	:	Aula 110 Escuela de Posgrado - UANCV- AREQUIPA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de Maestro a los estudiantes que ingresaron anterior a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

ARTÍCULO TERCERO.- ELEVAR la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN
JULIACA - PERU
Dr. Félix C. Ochatoma Paravicino
DIRECTOR (e)

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
SECRETARÍO ACADÉMICO
Mg. Luis Chayña Aguilar
SECRETARÍO ACADÉMICO

Cc./Archv.EPG (01)
Interesado (01)
Cargo (01)
Jurados (03)
Asesor (01)
Expediente (01)
FCOP (e)/img



RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CENTRAL MAJES, AREQUIPA 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	4%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%



Título de la tesis	
RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CENTRAL MAJES, AREQUIPA 2017	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Nancy Delia Román Puma
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29418398
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-5452-9640
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Jordán Rosas Valdivia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29256094
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-4135-9006
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Felix Cristobal Ochatoma Paravicino
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02436114
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-8769-0651
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Fredy Toribio Chalco Vargas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01233951
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9639-3926



Miembro del jurado 2

Nombres y apellidos	Hugo Neptali Cavero Aybar
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01332589
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2161-4514
Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P48
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: Hospital Central Majes País: Perú Departamento: Arequipa Provincia: Caylloma Distrito: Majes</p> <p>Latitud: 16° 19' 15.423" S Longitud: 72° 13' 15.866" W</p> <p>https://goo.gl/maps/2x69ptrrspvHHygYA</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2017 – Julio 2021
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html	<p>Ciencias de la Salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.00.00</p> <p>Salud Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.05</p> <p>Salud Ocupacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.10</p>



OFICINA DE INVESTIGACIÓN
 ESCUELA DE POSTGRADO
 Dr. Ramón Antonio Bohórquez Cordero
 DIRECTOR
 DE INVESTIGACIÓN - EPG

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo NANCY DELIA ROMAN PUMA, identificado con DNI Nro. 29418398 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

EN ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

"RELACION ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CENTRAL MAJES, AREQUIPA 2017"

Asesorado por: DR. JORDAN ROSAS VALDIVIA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.


Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 26 de JUNIO del 2025



DR. JORDAN ROSAS VALDIVIA



FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

La presente investigación va dedicada al altísimo nuestro creador, quien me da vida, salud.

A mis padres quienes son el baluarte de mis objetivos y metas encaminadas en este largo camino de la vida.

A mis seres queridos quienes motivan a seguir emprendiendo este camino de la vida, ya que generan en mi la motivación esperada.

Nancy



AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento y reconocimiento a la Universidad Andina “**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**” institución que me brinda la oportunidad de culminar mi maestría que permita superarme de manera personal y profesional.

A todos los docentes y personal administrativo que se hallan laborando en esta universidad, quienes ofrecieron su colaboración, sus conocimientos, su apoyo absoluto y su amistad durante el intervalo de este estudio, Gracias.

La autora



INDICE

Página del jurado.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática.....	13
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problema específico	15
1.3 Justificación del problema.....	16
1.4 Objetivos de la investigación.....	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2 Objetivo específico	19

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes bibliográficos de la investigación	20
2.2 Marco teórico	25
2.2.1 El estrés	25



2.2.1 Desempeño laboral 31

2.3 Marco conceptual 36

2.3.1 El estrés 36

2.3.2 Desempeño laboral 37

2.4 Hipótesis 38

2.4.1 Hipótesis general 38

2.4.2 Hipótesis específica 39

2.5 Variables 39

2.6 Proceso de operacionalización de las variables 40

CAPITULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio 42

3.2. Nivel de investigación 42

3.3. Diseño de investigación 42

3.4 Población Muestra y muestreo 44

3.4.1 Población 44

3.4.2 Muestra 45

3.5 Método 46

3.6 Técnicas e instrumentos de la investigación 47

3.6.1 Técnica 47

3.6.2 Instrumento. 47

3.8 Procesamiento de datos 48

3.8.1 Confiabilidad. 48

3.8.2 Validez. 53



3.8.2 Desarrollo de datos..... 53

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados 54

4.2 Discusión 70

CAPITULO V 75

CONCLUSIONES 75

SUGERENCIA..... 77

Anexo N°1: Matriz de consistencia

Anexo N°2: Matriz del instrumento

Anexo N°3: Cuestionario de la variable estrés

Anexo N°4: Cuestionario de la variable desempeño laboral

Anexo N°5: Ficha técnica

Anexo N°6: Baremos

Anexo N°7: Validación de Expertos

Anexo N°8: confiabilidad del instrumento

Anexo N°9: Solicitud de Autorización

Anexo N°10: Base de Datos



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Población	44
Tabla 2: Muestra censal.....	45
Tabla 3: Variable Estrés	55
Tabla 4: Dimensión clima organizacional.....	56
Tabla 6: Dimensión estructura organizacional	57
Tabla 5: Dimensión relaciones interpersonales.....	58
Tabla 6: Dimensión características del estrés.....	59
Tabla 7: Variable desempeño laboral.....	60
Tabla 7: Dimensión trabajo en equipo.....	61
Tabla 8: Dimensión Responsabilidad.....	62
Tabla 9: Dimensión empatía.....	63
Tabla 10: Dimensión eficiencia.....	64
Tabla 11: Prueba de hipótesis general	65
Tabla 12: Prueba de hipótesis específica 1.....	66
Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 2.....	67
Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 3.....	68
Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 4.....	69



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Población.....	44
Figura 2: Muestra censal.	45
Figura 3: Variable Estrés.....	55
Figura 4: Dimensión clima organizacional.....	56
Figura 6: Dimensión estructura organizacional	57
Figura 5: Dimensión relaciones interpersonales	58
Figura 6: Dimensión características del estrés.....	59
Figura 7: Variable desempeño laboral.....	60
Figura 7: Dimensión trabajo en equipo	61
Figura 8: Dimensión Responsabilidad.....	62
Figura 9: Dimensión empatía	63
Figura 10: Dimensión eficiencia	64



RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo principal determinar la relación que entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017.

La investigación presenta el método hipotético deductivo, el diseño aplicado a la investigación es el correlacional, la misma que busca determinar la relación que existe entre las variables de estudio, la población objeto de estudio está comprendida por 188 trabajadores asistenciales del Hospital de Majes, a quienes se les efectuara la aplicación del instrumento que está comprendida por el cuestionario, en la variable estrés así como para la variable desempeño laboral, la técnica aplicada es la encuesta, para su posterior procesamiento se procedió a someter al instrumento a una confiabilidad a través del Alpha de Cronbach, así como su respectiva validación la misma que da fe que el instrumento es el adecuado.

La investigación concluye que se logró determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017, con una sig. bilateral es 0,000 menor al 0,005 que es el valor máximo que se acepta, el grado de relación que existe entre las variables es de ,908 según la tabla de Hernández la relación entre las variables es fuerte.

PALABRAS CLAVE: El estrés, desempeño laboral.



ABSTRACT

The main objective of this study is to determine the relationship between stress and work performance in the care workers of the Central Majes Hospital, Arequipa 2017.

The research presents the deductive hypothetical method, the design applied to the research is the correlational, the same one that seeks to determine the relationship that exists between the study variables, the population under study is comprised by 188 health care workers from Majes Hospital, a who will be made the application of the instrument that is comprised by the questionnaire, in the variable stress as well as for the variable work performance, the applied technique is the survey, for its subsequent processing proceeded to subject the instrument to a reliability through the Alpha de Cronbach, as well as its respective validation, which attests that the instrument is adequate.

The research concludes that it was possible to determine the relationship between stress and work performance in the care workers of the Central Majes hospital, Arequipa 2017, with a sig. bilateral is 0.000 less than 0.005 which is the maximum value that is accepted, the degree of relationship that exists between the variables is 908, according to the Hernandez table the relationship between the variables is strong.

KEY WORDS: Stress, work performance.



INTRODUCCIÓN

La investigación revela las motivaciones y las causas que llevaron al desarrollo de la investigación de la tesis: "ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CENTRAL MAJES, AREQUIPA 2017". Proyecto que se elaboró con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017.

La investigación esta segmentado en apartados en su primer capítulo, se tiene los contenidos respectivos a la descripción de la situación problemática, basada tanto en los antecedentes de investigación respectivamente también se desarrolla el marco teórico expuesta por diversos autores, las mismas que permite fortalecer el contexto teórico de investigación

El capítulo II, permite conocer el método aplicado a la investigación objeto de estudio, así como la población que forma fracción de la investigación, la técnica empleada, su instrumento su confiabilidad.

El capítulo III, permute conocer el procesamiento estadístico mediante los resultados obtenidos en la estadística descriptiva, así como en la estadística inferencial.

El capítulo IV, refleja la discusión de producto del estudio, las conclusiones y sugerencias.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

El estrés y el desempeño laboral son variables de jerarquía, en el espacio mundial, el estrés afecta a varios individuos en todo el universo debido al estilo de vida y diferentes factores estresantes como el estrés es la causa de diversos motivos uno de ellos la rutina, las que afectan al ser humano generando enfermedades que muchas veces llegan a la muerte.

Las personas no le toman importancia a síntomas que se van desarrollando poco a poco desde un dolor de cabeza, porque lo consideran un padecimiento o un ligero malestar, sin dar cuenta que ello avanza de manera silenciosa causando a baja del sistema inmune el mismo que predispone la presencia de enfermedades muchas de ellas mortales, esto consigue abordar a todos los individuos sin interesar el género y la edad.

El estrés afecta de manera directa el desempeño laboral causando la baja productividad en los colaboradores, la fatiga de seguir trabajando, alteraciones nerviosas o conductas no adecuadas para laborar y brindar un buen servicio en las instituciones tanto públicas como privadas, este mal llamado estrés no es ajeno en las organizaciones donde el desempeño laboral es bajo presión.



El Perú no es ajeno a este mal ya que se puede apreciar en diversos medios de comunicación de conductas inadecuadas por diversos servidores públicos existentes en centros de Salud, hospitales y entre otros, estas conductas inadecuadas, así como el mal servicio del servidor muchas veces son influidas por el estrés, la falta de motivación es un factor fundamental ya que la ausencia de este origina la presencia del estrés, afectando al desempeño laboral de servidor público.

Es notable las situaciones que sufren de estrés, influidos por lo elementos los hogares disfuncionales, la violencia, la pobreza, la falta de empleo, las bajas remuneraciones afectan en los servidores públicos que muchas veces se encuentran en el sistema CAS, y donde los recursos económicos no son los adecuados para lograr una disposición de existencia adecuada.

Los trabajadores de los servicios de sanidad a diario pueden percibir factores que condicionan al estrés, los trabajadores comienzan a experimentar experiencias negativas relacionadas con el ambiente de trabajo como resultado del ímpetu de las demandas laborales o como resultado de dificultades organizacionales.

En el espacio local la región Arequipa no es ajena a estos problemas uno de los factores que desarrolla el estrés es la gran demanda que día a día se van incrementando en la ciudad, causando una excesiva carga

de atención en el servidor de los centros de salud, hospitales afectando de modo directo el desempeño laboral en los colaboradores, ello limitando el cumplimiento de objetivos planteados por la gerencia regional de salud, ya que toda institución anhela que sus colaboradores, posean un desempeño excelente, y que desempeñen con todas las ocupaciones determinadas, en el manual de organizaciones y funciones.

Una vez más, marca una diferencia considerable en la productividad y la competitividad. Lo más probable es que se pueda evitar lo dicho.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cuál es la relación que entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017?

1.2.2 Problema específico

- ¿Qué relación existe entre Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017?
- ¿Cómo es la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017?



- ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017?
- ¿Cómo es la relación entre las características del estrés interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017?

1.3 Justificación del problema

El presente estudio se justifica ya que permitirá dar a ver el punto crítico el nivel de estrés, así como los puntos críticos que existe en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017, también se justifica ya que consiente conocer el nivel del desempeño laboral, así como los puntos críticos en los trabajadores asistenciales del nosocomio Central Majes, Arequipa 2017.

La investigación es importante para dar solución a las diversas deficiencias encontradas en el estrés, así como en el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del nosocomio Central Majes, Arequipa 2017.

En su valor técnico, este proyecto permite al investigador a desarrollar el proceso de encuestas los que consiente conocer el comportamiento de las variables y dimensiones encontradas en sus diversos niveles, a través de la aplicación del instrumento.



El mundo actual supone una era de grandes variaciones, con una cadencia de vida muy apresurado, una mayor necesidad de capacidad y distinción, y una constante recreación de metas, objetivos, estrategias, etc.

Este medio requiere que las personas tengan un mayor grado de independencia, flexibilidad, decisión, confianza en sí mismas y cabida de adaptación a nuevas circunstancias. Son los contratiempos y exigencias que el ser humano tiene que afrontar día a día los que se prestan al estrés y sus viables resultados negativos.

El estrés laboral se manifiesta en el contenido o intensidad de las demandas laborales o como consecuencia de dificultades organizacionales, los obreros pasan a vivir experiencias negativas concernientes con el ambiente laboral, entre ellas: apatía en el trabajo, fatiga, dificultades interpersonales, bajo rendimiento en el trabajo, duelo, depresión, que puede conducir a ciertos síntomas psicósomáticos de algunos trastornos psicofisiológicos, así como a una marcada insatisfacción laboral.

En primer lugar, la calidad de un servicio sanitario se determina por las competencias de sus profesionales, técnicos y otros empleados. Así, el factor decisivo es el capital humano de la organización. El nivel de competencia profesional alcanzada es uno de los factores que contienen en su rendimiento.

La evaluación del desempeño percibe la evaluación de los conocimientos, las pericias, las cualidades y valores, su nivel de

distribución y conservación, y su uso en escenarios de trabajo específicos, donde validan sus habilidades y acciones para identificar y resolver problemas que pueden generar estrés.

La relevancia social permite una proyección a la sociedad y a la comunidad médica a tomar conciencia de los resultados a fin de desarrollar la mejora continua permitiendo superar el estrés y el buen desempeño laboral en hospital Central Majes, Arequipa 2017.

Utilidad metodológica permite a la comunidad científica a considerar los resultados del presente estudio hacia futuros estudios.

Valor teórico, la investigación pone al alcance de toda la comunidad del hospital Central Majes, Arequipa 2017, a considerar los fundamentos teóricos de diversos autores a fin de tomar acciones en base a la fundamentación teórica del estrés como del desempeño laboral, así como las de sus dimensiones respectivamente.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017.



1.4.2 Objetivo específico

- Establecer la relación entre Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017
- Determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017
- Conocer la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017
- Analizar la relación entre las características del estrés interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes bibliográficos de la investigación

En el ámbito internacional tenemos a: **Márquez, J. (2013)**. Su trabajo de investigación titulada *Impacto psicológico. Estrés, causas, consecuencias y soluciones. Caso (Intérprete de conferencias frente a interprete en los servicios públicos)* por la Universidad de Alcalá de Madrid, la investigación presenta como objetivo es analizar y estudiar los aspectos que originan el estrés, así como la comparación del estrés desarrollado en la jornada de conferencia y la jornada de estrés.

El aspecto metodológico es de tipo cuantitativo de diseño correlacional ya que pretende relacionar el comportamiento de las variables de investigación, la población está comprendido por 112 colaboradores, la técnica de la investigación es la encuesta y el instrumento el cuestionario, los resultados de investigación refieren que un 79.9% tiene un nivel de estrés, este es originado por la demasiada carga laboral, el 20.1% de colaborador mantiene un nivel moderado de estrés

La investigación tiene como conclusión

Que los diversos interpretes tanto en la conferencia originan estrés en la persona que desarrolla la actividad laboral, por ello se menciona que antes del desarrollo de la actividad se realicen actividades de relajación ya que este ayuda a mejorar el desarrollo de interprete. Además



finiquita que el estrés es ocasionado por el ambiente de trabajo reflejado en la excesiva carga laboral que posee cada servidor público como parte de sus funciones,

Flórez, C. (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, el trabajo de investigación posee como objetivo establecer la relación del estrés y los aspectos psicosocial extralaboral e intralaboral de las empresas de Colombia-centro occidente.

La metodología es de tipo cuantitativo ya que la investigación identifica y determina los criterios intra y extra laboral, el diseño de investigación es no experimental de tipo correlacional, la técnica desarrollada en la investigación es el cuestionario, el instrumento el cuestionario, la población objeto de investigación está comprendida por 6 empresas que forman parte del centro occidente de Colombia, la muestra está comprendida por 343 colaboradores de estas 6 empresas que son objeto de estudio.

La investigación consume que existe un vínculo significativo entre el estrés y la productividad de las empresas, así mismo refiere que existe factores intra y extra laboral que afectan de manera directa el desempeño del trabajador originados por el estrés.

En el ámbito nacional tenemos a **Velásquez (2014)**, en su tesis titulado "Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre"



para optar de grado de Magister en Enfermería en Emergencias y Desastres en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la investigación presenta como objetivo establecer el nivel del estrés en desempeño laboral en los trabajadores de enfermería del área de cuidados críticos del Hospital Santa Rosa.

La investigación posee como metodología de tipo no experimental, de tipo correlacional-corte transversal, la población que esta parte del estudio está percibida por (35-enfermeros), que trabajan en el área de emergencias, la técnica manejada es el Maslach Burnout el instrumento es el MBI, la investigación obtuvo como resultado que el 63% de los encuestados poseen agotamiento emocional, el 37% presentan despersonalización.

La investigación concluye. El estrés que poseen los trabajadores (enfermeros) en el área de cuidados intensivos poseen un moderado estrés, pero en sus dimensiones agotamiento emocional el nivel de estrés que presentan es bajo, respecto a la dimensión despersonalización los enfermeros de esta área mantienen un nivel medio bajo originado a que al finiquitar la jornada profesional se manifiesta el agotamiento de las energías de trabajo.

Álvarez (2014) muestra el trabajo de investigación que lleva el título *"influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral en docentes de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013"* para obtener el grado de Doctora en ciencias de la Salud en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima; el objetivo de investigación es



desarrollar la influencia del estrés causado por el desempeño laboral por los catedráticos de la escuela de Ciencias de la salud.

La investigación es no experimental de tipo correlacional presenta como población objeto de investigación a 300 sujetos que establecen parte del estudio la muestra está comprendida por 250 alumnos de pertenecientes a la escuela de ciencias de la Salud y 50 catedráticos que forman parte de la muestra y muestreo, como técnica se tiene a la encuesta como instrumento el cuestionario comprendido por 22 preguntas con elecciones de respuesta según la escala de Likert.

La investigación llega a concluir que los resultados de investigación refieren que el 63.9% de los encuestados poseen un nivel moderado de estrés, el 36.1% un nivel ato de estrés, también concluye que el estrés es causado por factores rutinarios de trabajo.

En el ámbito local tenemos a: Ticona, S., Pauca, Q., y Llerena, G. (2006), quienes presentan su trabajo de investigación titulado "Nivel de estrés y Estrategias de Afrontamiento en estudiantes de la Facultad de Enfermería-UNSA. Arequipa 2006" *Enfermería Global*, 19 (1),1-18. En el informe de investigación tiene como objetivo Establecer la relación entre la variable estrés y la variable estrategias de afrontamiento,

El método de investigación es de tipo no experimental con orientación cuantitativa y de diseño correlacional, la población que es parte del estudio está percibida por 234 alumnos del primer semestre al 8 semestre la muestra está integrada por 100 alumnos varones y 134



alumnos mujeres, el muestreo es probabilístico que se obtuvo a través de la fórmula finita, la técnica que permite la búsqueda de información es la encuesta, y el instrumento el cuestionario de COPE, y la escala de estrés, de Holmes y Rahe,

La investigación concluye que coexiste correlación entre las variables de estudio cuya prueba se efectuó a través de las pruebas estadísticas, también concluye que la mayor porción de la población objeto de investigación lo representa las alumnas que están dentro de los 19 y 20 años, quienes alcanzan un nivel de estrés el fuerte en un 30%, este resultado da como problema de la mala planificación, el mal control emocional.

Yucra (2016), presenta el trabajo de investigación titulada *“El estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC, Arequipa-2016”* para obtener el grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo de Arequipa, la investigación tiene por objetivo Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos de Arequipa 2016.

La investigación es de tipo cuantitativo, el diseño de la investigación es de tipo correlacional, la población objeto de investigación es Censal, comprendido por 66 colaboradores del RENIEC Arequipa, la técnica empleada para la búsqueda de información es la encuesta I instrumento el cual se aplica hacia la búsqueda de información es el cuestionario, la confiabilidad se dio mediante el Alpha de Cronbach, la validez del instrumento por juicio de expertos.



La investigación finiquita que se pudo manifestar la relación que coexiste entre las variables de estudio logrando una relación directa y significativa con la r de Pearson ($r=0,817$), resultado que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de estudio.

2.2 Marco teórico

2.2.1 El estrés

La literatura que sustenta el presente trabajo de investigación es sustentada.

Herrera (2012), el estrés no es precisamente un fenómeno negativo, pero en momentos es un asunto normal en el cuerpo, siempre que la respuesta a las tentaciones sí sea desadaptativa o patológica.

Lazarus & Folkman, (1980), Existen bastantes condiciones ambientales que llegan producir sentimientos de tensión o más bien son percibidas como una amenaza, estas tienen el nombre de estresores, por lo tanto, el estrés se define como aquellos estímulos que se encuentran en el ambiente, se les puede conocer mejor como estrés laboral, investigación impartida en las universidades, estrés en el hogar y la mayor parte del tiempo que pasamos en nuestra vida diaria.

Hans Selye conceptualiza el estrés como la contestación general de un cuerpo ante cualquier estímulo estresante o contexto estresante. Por tanto, se tiene en cuenta el ambiente físico de trabajo, el contenido del puesto, el desempeño del rol, la relación interpersonal, las instrucciones repetitivas y monótonas, y cadencia de labor explícito por la máquina,



la carga de labor o responsabilidades excesivas, requerimientos escasos a las competencias de los trabajadores, etc. Los signos e indicadores de estrés son: insatisfacción general con la vida, baja autoestima, nerviosismo, preocupación, depresión, condiciones psicosomáticas.

Según Kornblit y Mendez Diz (1993), el estrés laboral como una serie de fenómenos el cual se producen en el cuerpo del empleado en los que intervienen estresores nocivos directamente derivados del trabajo, o que por tanto logran afectar a la salud del empleado.

Según Robbinss (2004),

"Es un fenómeno mundial que el entorno, las organizaciones y las personas son factores que logran ser fuentes de estrés en el trabajo. El estrés laboral es uno de los fenómenos más prevalentes en nuestra comunidad, ya que el trabajo ha adquirido una enorme categoría social en ella, y ya que el interés por la producción y la eficacia no siempre va conducido de unas situaciones de labor dignas y apropiadas. tareas y diseños de sitios que tienen en cuenta los tipos de sujetos, sus necesidades, intereses y habilidades ".

Según Selye asemeja 3 fases en el carácter de producción de estrés:

Reacción de alarma: El organismo cuando es, amenazado por las situaciones se perturba fisiológicamente por la aceleración de una



sucesión de glándulas, esencialmente en el hipotálamo y la hipófisis situadas en la área menor del cerebro, y por las glándulas suprarrenales limitadas en relación de los riñones en el área ulterior de la cavidad abdominal.

Estado de firmeza: Cuando una persona se encuentra amenazada de forma crónica por factores nocivos, ya sean físicos, químicos, sociales o biológicos, los organismos tienden a manejar mecanismos que se adaptan a estas necesidades de modo progresivo para que la homeostasis o el equilibrio puedan afectar el equilibrio dinámico interno y externo del sujeto entre los ambientes.

Fase de agotamiento: Ante situaciones de estrés crónico, el declive progresivo del organismo se traduce en un estado de menoscabo severo con pérdida significativa de cabidas fisiológicas, subsistiendo a la fase de debilidad en la que los sujetos suelen sucumbir a las exigencias al reducirse sus capacidades al mínimo. Adaptación e Interrelación con el Medio Ambiente.

Clima organizacional

Hacia Brunet (1997), el clima organizacional es "conjunto de particularidades que: a) refieren y diferencian a una organización de otros (efectos, bienes, dirección económica), b) son respectivamente firmes en el turno, y c) inciden en la conducta de las personas dentro de la corporación". (p.17)

Dessler. (1993), el clima organizacional es un “grupo de particularidades permanentes de una organización que la diferencian de otras organizaciones e influyen en el comportamiento del organizador”. (p. 181)

Asimismo, IPAE (2004), alude que el clima organizacional en la “está explícito por el medio que se existe en él, desde los vínculos interpersonales entre los integrantes de una sociedad”. (p. 22).

Estructura organizacional

Para Chiavenato (1990), la estructura organizacional es patrón que permite organizar a una sociedad u organización, con el propósito de conseguir los objetivos organizacionales, así como su misión o visión.

El autor refiere también que la estructura organizacional está representada por un organigrama que puede ser estructural o funcional según sea la necesidad de la organización.

Relaciones interpersonales

Mendoza (2004), manifiesta que:

Las relaciones interpersonales, son todos los contactos bio-psico-sociales que se dan entre los sujetos, en cualquier ámbito, ya sea social, económico o político. Este es la investigación de una persona, su comportamiento y motivación en diversa interacción



con los demás, y que busca razonablemente, las vías más apropiadas que viabilicen su vida en analogía y su propio desarrollo (p. 3)

Toma en cuenta sentimientos de escasez, baja autoestima, ineficacia en el compromiso, sentimientos de fracaso, sobre la misma realización, en fin, que implican reacciones negativas hacia uno mismo en la labor, propias de la depresión. (Maslach, C. 2003).

También se ha dicho que las relaciones interpersonales llegan al punto de la ejecución personal, que se manifiesta como un complejo sentido de alienación personal y laboral del trabajo que se deriva de una perpetua validación entre la sobre exigencia y la capacidad de observar apropiadamente (Quevedo, A. y Paz, M. 1997).

Como Gándara (1998), logra estar actual u recóndito por un conocimiento contradictorio de supremacía, que ante la amenaza de apreciar inhábil.

Características del estrés

Las características del estrés están basadas en el agotamiento emocional y la despersonalización.

Agotamiento emocional, que se refiere al cansancio o falta de energía, y la impresión de que los recursos emocionales están agotados. Se consigue dar en un grupo con sentimientos de tensión y pérdida, en el nivel que ya no se posee instigaciones



a fin de perpetuar conteniendo con la labor (Cordes y Dougherty, 1993).

Como (Maslach y Leiter 1997) los sujetos pueden sentirse irrecuperables y exhaustas. Cuando se despiertan por la mañana, les falta energía para afrontar un nuevo proyecto y sienten que no han dormido nada. Esta será la primera reacción al estrés laboral, incluidos los síntomas iniciales definidos como totalmente entusiastas.

En 1997, (Maslach y Leiter), ampliando su esclarecimiento para combinar el agotamiento físico con el agotamiento emocional, ya que se ha analizado que se revela en la salud física y mental de una persona. La extenuación no solo se experimenta, sino que desencadena la necesidad de tomar medidas para distanciarse del trabajo, tanto cognitiva como emocionalmente, asumiendo que esta es una forma de afrontar la sobrecarga.

En el contexto del trabajo relacionado con el favor a los individuos, las demandas emocionales reducen la cabida de las personas a fin de comprometerse y responder a las demandas específicas de los sujetos que observan (Maslach y otros, 2011).

El Agotamiento Emocional se establece por abandonar a los sujetos sin caracteres ni recursos y con la emoción de que no logra ofrecer nada más, diciendo sintomatologías entusiastas y físicos.



Se descubren declaraciones de angustia, irritación y desaliento que no se restituyen con la pausa (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

La despersonalización.

Se declara un fenómeno relacionado con una de las procedencias contextuales que determinan el uso del lenguaje y búsqueda de forma, concretamente, el tono propio, cuyas causas contextuales se refieren a los sujetos, sus organizaciones, sus cargos y su desempeño el grado de conexión y las elecciones lingüísticas que influyen en las particularidades propias y estilísticas del texto, así como en la organización y locución de posiciones a partir de roles comunicativos (Álvarez, F. 2013).

2.2.1 Desempeño laboral

Nuestra otra variable Desempeño laboral, se debe tener en cuenta la actividad laboral, la cual tiene muchas características como el trabajo en equipo, la responsabilidad, la empatía y la eficiencia.

Según Mendoza & Torres, (2014), El desempeño laboral se relaciona de modo muy importante con el nivel de logro de los obreros en el desempeño de las tareas requeridas, afectando el éxito de las metas y objetivos planteados por una organización. Permitir que los empleados vean que sus actividades tienen un propósito y el objetivo es optimizar la eficiencia con objetivos claros para ejecutar dentro de un marco de tiempo



determinado. Por constante, todos los obreros corresponderán conocer cómo es su cometido dentro de la distribución.

Para Mendoza & Torres (2014) el desempeño laboral está ligado a las actividades fundamentales de un gerente, basadas en lograr la máxima eficiencia y calidad en el trabajo de sus colaboradores o empleados, lo cual es crucial: tratar a los empleados de manera justa, motivar a los empleados y entusiasmar a todos. lo mejor, el empleado maximiza su desempeño laboral. Para entender mejor este tema, es necesario considerar algunos conceptos de desempeño laboral.

A si mismo Chiavenato (2000), establece que cuando se identifican tres estados mentales o elementos clave, el desempeño laboral proporciona un marco para la probabilidad de que los trabajadores logren grandes resultados. Es importante reconocer qué factores pueden obstaculizar el desempeño del trabajador. Uno de ellos es la motivación, porque los empleados motivados por su trabajo son más productivos, se desempeñan mejor, se sienten satisfechos, etc. El valor de la recompensa y la apreciación que requiere el esfuerzo de un individuo especifica una medida del esfuerzo que un sujeto está preparado a realizar. Esta es una buena relación de costos: el proceso mediante el cual se logra la estimación del beneficio en el objetivo propuesto.



Entonces *Desempeño laboral* es el desempeño laboral y desempeño demostrado por un trabajador en el desempeño de las importantes ocupaciones y tareas citadas para su puesto en un determinado ambiente de acción laboral, que puede manifestar su idoneidad.

Es en el desempeño laboral que los individuos encarnan las competencias laborales que han adquirido como sistema, conocimientos, pericias, experiencias, sentimientos, cualidades, estimulaciones, particularidades, valores y personales que favorecen al desempeño de los resultados deseados, en consonancia con la empresa. Requisitos técnicos, de producción y de servicio. El término desempeño laboral alude a lo que un trabajador realmente hace, no sólo a que sepa cómo hacerlo, y por lo tanto incluye lo siguiente: habilidades (eficacia, disposición y productividad de las diligencias laborales fijadas en un período de tiempo definido), disciplina conductual, (beneficio de la jornada de trabajo, desempeño de las normas de seguridad y salud en el centro laboral, normas propias del puesto de trabajo) y las cualidades personales requeridas para desempeñar explícitas labores o puestos, y por tanto, la capacidad de las pruebas. (Morales Cartaya, 2009).

A continuación, se desarrolla la teoría del trabajo en equipo, la responsabilidad, la empatía y la eficiencia.



Trabajo en equipo

Trabajo en equipo: Antúnez (1999), insistiendo en que este tipo de labor se demuestra en sí mismo, que las acciones sinérgicas son fundamentalmente más efectivas y eficientes que las simples sumas de acciones tutoriales o acciones individuales; trabajando en equipo somos capaces de analizar en conjunto temas comunes; posibilitando acuerdos que permitan acción más coordinada basada en estándares y principios de acción consistentes. (p. 94)

Por otro lado, Paiba (2007) agregó que el trabajo en equipo a fin de optimizar la calidad del desempeño es esencia principal de la valoración del cometido. Alude al logro en las tareas docentes; desempeñar funciones y responsabilidades de acuerdo con la planificación curricular anual y contribuir al provecho de las metas de progreso institucional; dominio del currículo: contenidos, aspectos metodológicos y procesos de evaluación en el campo y/o nivel; innovación docente y autoevaluación. (p. 42).

Responsabilidad

Hacia Valdéz (2004), toma en cuenta el compromiso está concerniente a la "asistencia y puntualidad, nivel de colaboración, desempeño de la normativa, nivel de profesionalidad, oposición propia en la toma de decisiones y nivel de independencia en profesiones afines". Podríamos establecer que el profesional debe tener el sentido del



deber en la función de trabajo que va a efectuar, que se hallan relacionados con la asistencia, puntualidad, y el cumplimiento de sus funciones. En tal sentido, el compromiso profesional asimismo involucra la cognición del profesional, así como su compromiso y participación en el trabajo. (p. 14)

Empatía

3.2.2.3 Empatía

Como Pérez & Gardey, (2012), expone que empatía muestra 2 enunciaciones que a veces embrollan empatía y compasión. En el primero menciona una habilidad, en el segundo insinúa a un proceso completamente emocional que nos consiente observar las emociones de los demás, pero no necesitamos distinguir las emociones de los demás, pero no es necesario que entendamos.

En tanto Wipé, (1987) toma en cuenta la empatía de múltiples maneras, trabajando para promover la conducta de impuesto y la convivencia positiva, y la insuficiencia de colocar en el sitio de los demás hacia ser un buen ciudadano.

Origuela & Roza, (2010) la empatía combina la cabida de comprender a los demás y colocarse en su propio lugar en función de la información verbal observada o la información obtenida de la memoria (toma de representación) y la respuesta emocional al colaborar su estado emocional, lo que consigue conducir a la felicidad, el miedo, la tristeza, ira, ansiedad.



Eficiencia

Para Koontz & Harold, (2004), precisa como la intención de lograr efectos con la menor cantidad de cambio, refiriéndose de igual manera a la eficiencia como lograr la meta con la inferior cantidad de recursos, en tanto Robbins & Coulter, (2005), indica que eficiencia representa hacerlo de una manera que utilice los recursos más plenamente, también menciona que la eficacia es el empleo exacto de los recursos utilizables (p. 7). Hacia Samuelson & Nordhaus, (2002) eficiencia significa utilizar los recursos sociales del modo más eficiente viable a fin de satisfacer las necesidades individuales. En conclusión, para Druker, (2004) indica que la eficiencia es la cabida de realizar las cosas bien, es la definición de un *input-output*. Aquellos que buscan reducir el costo de los recursos para lograr sus objetivos lo están haciendo de manera efectiva (p. 6).

2.3 Marco conceptual

2.3.1 El estrés

La literatura del estrés se forma en Lazarus y Folkman (1986) , quienes definen:

“El estrés es la respuesta del manejo de la persona con el ambiente donde se desenvuelve los que presión al organismo como resultado de actividades rutinarias, que logra a generar en la persona malestar emocional “(p. 16).



Holmes y Hahe (1967). Considera que el estrés se llega definir como aquellos estímulos que se encuentran en el entorno, probablemente más conocidos como estrés laboral, investigación de profesores universitarios, estrés familiar y cualquier lugar donde pasemos la mayor parte del día.

Para Canon (1932), el estrés es considerado una experiencia en la vida, es casi indiscutible, inclusive interesante, y no obstante todos le asignan un significado desigual, es dificultoso ponerse de acuerdo, no obstante, el estrés está relacionado con la salud, que es un padecimiento muy común.

2.3.2 Desempeño laboral

La literatura del desempeño laboral forma la literatura expuesta por (Moreno, 2003):

Precisa el desempeño laboral como las habilidades laborales desarrolladas a través de las habilidades, el conocimiento y los patrones de las personas y la gestión del comportamiento; en particular, el desempeño laboral está vinculado a las actitudes y comportamientos de las personas (p15).

El desempeño laboral para Chiavenato, (2000) precisa el desempeño, como labores o actuaciones significativas divisados en los obreros y el provecho de las metas organizacionales.



De ahí que confirma que el buen desempeño laboral es la ventaja más significativa que posee una corporación.

La real Academia Española (2001) indica que el desempeño laboral está concerniente con: laborar, realizar o participar en ciertas actividades. Así, el desempeño laboral incluye las diligencias y labores que los empleados realizan o ejecutan en una organización.

Chiavenato (2009), quien precisa el desempeño laboral como las habilidades y destrezas que deben tener los sujetos para el desempeño de las actividades laborales. Este es el esfuerzo que ponen los trabajadores a fin conseguir sus objetivos. A fin de lograrlos, se basa en sus propias pericias y habilidades. No olvide los siguientes elementos: ausencias, retrasos y rotación.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

- Hi: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017.
- Ho: No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017

2.4.2 Hipótesis específica

- Existe relación entre Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017
- Existe relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017
- Existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017
- Existe relación entre las características del estrés interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017

2.5 Variables

Las variables se detallan a continuación:

Variables

Variable1: El estrés

Variable 2: Desempeño laboral.

2.6 Proceso de operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición	Tipo de variable	
EL ESTRES	Clima laboral	Política de trabajo	9-12 Bueno 5-8 Regular	Ordinal	
		Organización	0-4 Malo	Ordinal	
	Estructura organizacional	Jerarquía	9-12 Bueno 5-8 Regular 0-4 Malo	Ordinal	
			Relaciones Interpersonales	Actitud	9-12 Bueno 5-8 Regular
	Empatía	0-4 Malo		Ordinal	
	Características del estrés	Exceso de trabajo	9-12 Bueno 5-8 Regular 0-4 Malo	Ordinal	
			DESEMPEÑO LABORAL.	Trabajo en equipo	Presencia de liderazgo
	Identidad institucional	0-4 Malo			Ordinal



VARIABLE	DIMENSIONES	Escala de medición	Tipo de variable
DESEMPEÑO LABORAL	2.1. Indicadores del desempeño laboral	33-48 Bueno 17-32 Regular 0-16 Malo	Ordinal

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio

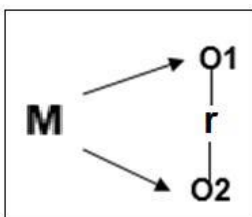
La investigación es no experimental debido a que no se manipularon las variables de investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006)

3.2. Nivel de investigación

La naturaleza de la investigación congrega las particularidades de una investigación correlacional el cual posee como búsqueda establecer la correspondencia entre las variables de investigación.

3.3. Diseño de investigación

La investigación es correlacional según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2005) El propósito de la investigación en secciones transversales es referir las variables, así como investigar su acaecimiento e interdependencia en un punto de tiempo específico. Esto se consigue correlacionando los datos en un solo punto de tiempo. (P. 154) su diseño se sintetiza del sucesivo modo:



**Donde:**

M = Muestra de estudio

O₁ = el estrés

O₂ = Desempeño laboral

r = Posible relación de la variable de estudio

Según Reynaga (2006) los métodos estadísticos se basan en una serie de métodos y operaciones que favorezcan a gestionar los datos, como la investigación cualitativa y cuantitativa. La gestión de datos descrita anteriormente refleja los resultados de métodos diseñados para probar hipótesis, alternativas o hipótesis nulas existentes en estudios de investigación.

Las desiguales particularidades que se despliegan en los métodos y operaciones el cual caracterizan a los métodos estadísticos dependerán del diseño de estudio elegido para validarlos.

3.4 Población Muestra y muestreo

3.4.1 Población

La población que es parte del estudio está comprendida por los trabajadores del Hospital Central de Majes, siendo los trabajadores CAS, y CAP. Para Hernández (2006), la población es el conjunto de individuos que constituyen parte del proceso de investigación, estos poseen características similares y especificaciones semejantes.

Tabla:1

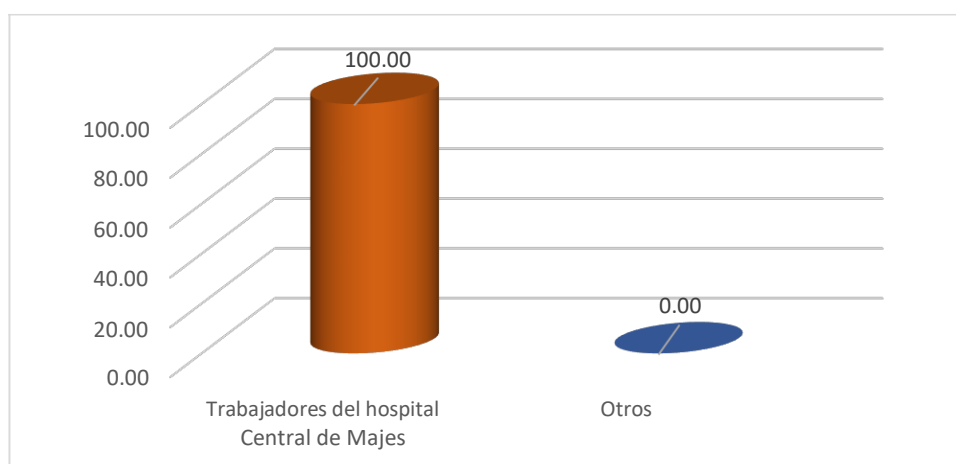
**POBLACIÓN-TRABAJADORES DEL HOSPITAL CENTRAL MAJES,
AREQUIPA 2017**

Población	N° de Trabajadores	%
Trabajadores del hospital Central de Majes	188	100.00
Otros	0	0.00
TOTAL	188	100.00

Fuente: Área de Personal

Figura 1

Población



Fuente: Tabla 1

Interpretación.

La tabla y gráfico 1 se puede denotar los trabajadores que forman parte del hospital central de Majes, los mismos que constituyen parte del centro de investigación.

3.4.2 Muestra

Tabla:2

Muestra censal

TRABAJADORES DEL HOSPITAL CENTRAL MAJES, AREQUIPA

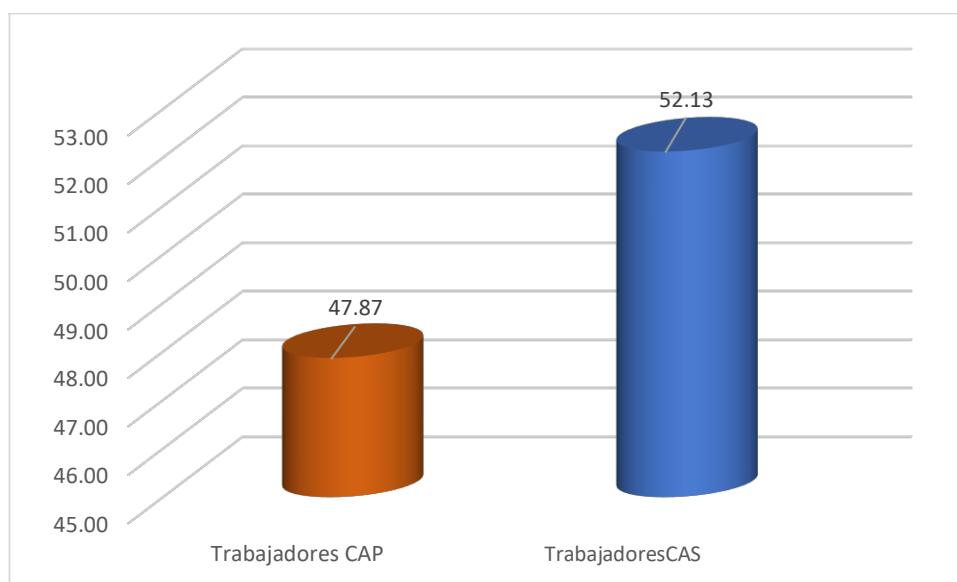
2017

Muestra	N° de Trabajadores	%
Trabajadores CAP	90	47.87
Trabajadores CAS	98	52.13
TOTAL	188	100.00

Fuente: Área de Personal

Figura 1

Muestra censal



Fuente: Tabla 2

Interpretación.

La tabla y gráfico 2 se puede denotar los trabajadores que forman parte del hospital central de Majes, los mismos que constituyen parte del objeto de estudio, así como de la muestra.

La muestra es censal ya que se considera a toda la población por ser una población pequeña y posible de investigar.

El muestreo es no-probabilístico intencionado a criterio del investigador siendo una muestra de 188 trabajadores del Hospital Central de Majes.

3.5 Método

La presente investigación elige por el método cuantitativo como Carrasco (2005) "estos diseños poseen las particularidades que permiten a los investigadores considerar y aprender la realidad (variables) entre biografías y fenómenos para comprender su grado de influencia o su separación, intentan establecer el nivel de vínculo entre las variables en estudio". (p. 73)

Según Reynaga (2006) los métodos estadísticos se basan en una serie de métodos y programaciones que favorecen a gestionar los datos, como la investigación cualitativa y cuantitativa.

La gestión de datos descrita anteriormente refleja los resultados de métodos diseñados para probar hipótesis, alternativas o hipótesis nulas existentes en estudios de investigación.

3.6 Técnicas e instrumentos de la investigación

3.6.1 Técnica

La investigación emplea como técnica a la encuesta el cual se aplica a la variable independiente el estrés, y sus dimensiones, así como a la variable dependiente, así como a sus dimensiones, empleado para recabar información la misma que permite conocer el nivel del estrés, así como el nivel del desempeño laboral en el nosocomio Central de Majes. La técnica es un procedimiento que permite recabar información (Falcón & Herrera, 2005, pág. 12),

3.6.2 Instrumento.

En la investigación se emplea como instrumento el cuestionario la misma que se formula 16 ítems en la variable independiente; para la variable dependiente también considera 16 ítems, la aplicación de estos instrumentos son realizados a los trabajadores en la modalidad de CAS y CAP del Hospital Central de Majes, el mismo que se encuentra en los anexos permitentes.

3.7 Recolección de datos

Los datos de la presente investigación son recogidas previa identificación de la variable, elaboración del instrumento la misma que en la primera variable estrés, está comprendida por 16 ítems, integrado por 4 dimensiones, así como las escalas de respuesta que permite conocer el comportamiento de variables cuya valoración es 1= nunca, 2= A veces y 3= Siempre.



La variable desempeño laboral presente presentan datos cuya investigación son recogidas previa identificación de la variable, elaboración del instrumento la misma que en la primera variable desempeño laboral, está comprendida por 16 ítems, integrado por 4 dimensiones, así como las escalas de respuesta que permite conocer el comportamiento de variables cuya valoración es 1= nunca, 2= A veces y 3= Siempre

3.8 Procesamiento de datos

Este procesamiento de datos se llevó a cabo primero explotando la confiabilidad de los datos, la validez de la herramienta y el proceso bajo el estadístico r-de-Pearson, cada uno de los cuales se especificará a continuación.

3.8.1 Confiabilidad.

La confiabilidad de los instrumentos aplicados a los trabajadores del Hospital Central de Majes se realiza bajo el Alpha de Cronbach, la aplicación se realiza con el empleo del programa SPSS en su versión 22. El resultado de confiabilidad de la variable independiente estrés es:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	188	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	188	100,0

a. La exclusión por lista se fundamenta en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	16

La confiabilidad ítem por ítem es como se detalla a continuación

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Las políticas de trabajo no son adecuados para lograr los objetivos institucionales?	39,537	28,560	,418	,827
¿La organización no posee un manual de organizaciones y funciones actualizadas?	39,580	28,512	,420	,827
¿Las estrategias de la organización no son bien comprendidas ni desarrolladas?	39,601	28,348	,454	,825
¿La política organizacional impide lograr los objetivos y metas organizacionales?	39,479	29,064	,387	,829
¿La manera de rendir informes entre el subordinado al superior me hace sentir presionado?	39,516	27,994	,572	,819



¿La institución no se preocupa de mi bienestar personal?	39,606	28,732	,370	,831
¿La cadena de mando no se respeta?	39,447	27,682	,627	,816
¿La organización posee controles no adecuados para realizar adecuadamente los trabajos de mi área?	39,537	29,501	,295	,834
¿Me incomoda trabajar con mis algunos compañeros de trabajo?	39,553	28,719	,382	,830
¿No me siento parte de un grupo de trabajo?	39,431	27,701	,642	,815
¿Existe desorganización en mi equipo de trabajo?	39,537	28,410	,460	,825
¿Mis compañeros no brindan el apoyo técnico necesario para solucionar los problemas?	39,574	27,786	,533	,821
¿Se siente motivado para realizar sus funciones?	39,590	27,815	,519	,821
¿Mi equipo de trabajo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?	39,473	28,711	,467	,825
¿Siento que mis metas profesionales no me satisfacen?	39,468	29,459	,348	,831
¿No estoy en condiciones de controlar las actividades que se desarrollan en mi área de trabajo?	39,543	29,319	,305	,834

El resultado de confiabilidad de la variable dependiente desempeño laboral es:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	188	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	188	100,0

a. La exclusión por lista se fundamenta en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Manifiesta identificación con su grupo de trabajo?	39,54	28,560	,418	,827
¿Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento o servicio?	39,58	28,512	,420	,827
¿Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones?	39,60	28,348	,454	,825
¿Coordina el itinerario de trabajo con sus compañeros?	39,48	29,064	,387	,829
¿Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución?	39,52	27,994	,572	,819

¿Cumple con los protocolos de servicio en el área de su trabajo?	39,61	28,732	,370	,831
¿Cumple con el horario de trabajo establecido?	39,45	27,682	,627	,816
¿Es cuidadosa (a) al hacer uso de los equipos de trabajo que le brinda la institución?	39,54	29,501	,295	,834
¿Me incomoda trabajar con algunos compañeros de trabajo?	39,55	28,719	,382	,830
¿No me siento parte de un grupo de trabajo?	39,43	27,701	,642	,815
¿Existe desorganización en mi equipo de trabajo?	39,54	28,410	,460	,825
¿Mis compañeros no brindan el apoyo técnico necesario para solucionar los problemas?	39,57	27,786	,533	,821
¿Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido?	39,59	27,815	,519	,821
¿Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo?	39,47	28,711	,467	,825
¿Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo?	39,47	29,459	,348	,831
¿Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado?	39,54	29,319	,305	,834

Los resultados de confiabilidad del instrumento, permite mencionar que los instrumentos para aplicar son altamente confiables.



3.8.2 Validez.

Los instrumentos adquieren una validez por el Juicio de Expertos, quienes dan valido la aplicación de los instrumentos, así como la formulación de los mismos, esto se da en función a las variables, la relación dimensiones con indicadores respectivamente; quienes logran calificar de manera buena la formulación y aplicación de los mismos.

3.8.2 Desarrollo de datos

El desarrollo de datos o procesamiento de datos se efectúa bajo el análisis descriptivo adonde se efectúa lo sucesivo:

Se realiza la elaboración de datos a través de las tablas (base de datos), donde se integra la aplicación del instrumento aplicado, así mismo esta es procesado para conocer la confiabilidad de cada instrumento, posteriormente obtenida la mencionada confiabilidad, se procede a realizar la aplicación de tablas y figuras mediante los rangos asistidos y transformados en el SPSS, en su versión 22, esto permite el desarrollo de estadística descriptiva y finalmente se realiza la estadística inferencial la misma que consiente comprobar la hipótesis de indagación.



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Los resultados de la presente investigación son fruto de una investigación ejecutada en el hospital central de Majes, en tanto el hospital en donde se requiere conocer el nivel de estrés, así como los niveles alcanzados en el desempeño laboral, esta indagación da como producto los resultados que a continuación se detallan, en las tablas, así como las figuras respectivamente tal como establece las normas estadísticas y finalmente la contrastación de hipótesis que será refrendado en la estadística inferencial mediante la r de Pearson.

Variable 1: El estrés

Tabla N° 3: El estrés

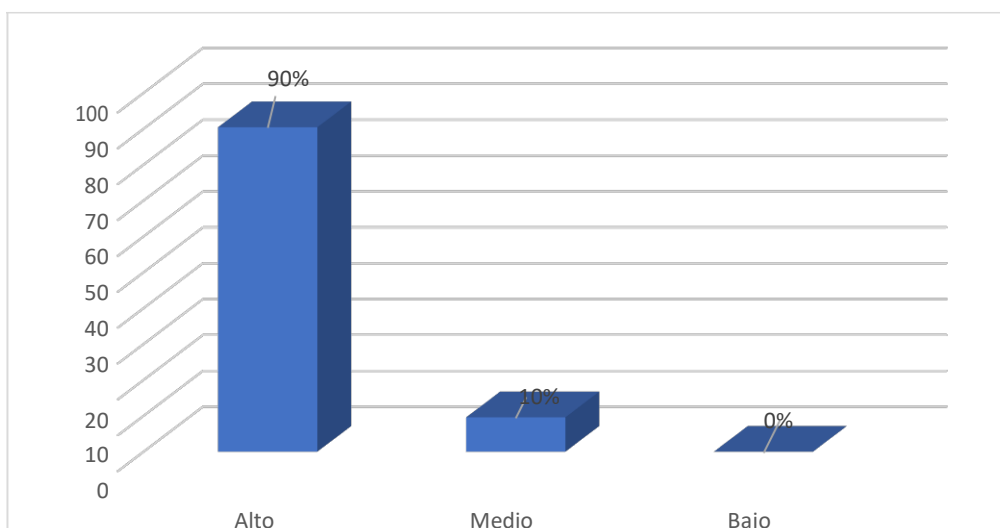
NIVEL	FRECUENCIA	%
Alto	170	90
Medio	18	10
Bajo	0	0
TOTAL	188	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Los niveles hallados en la tabla y figura 3, reflejan el 90% de colaboradores poseen un nivel alto de estrés, el 10% poseen un nivel bajo de estrés, estos resultados se deben a las diversas labores que se realizan en el hospital de majes, a partir del clima organizacional, la estructura organizacional y las relaciones interpersonales que conllevan a identificar las características del estrés en los trabajadores del nosocomio central de Majes.

Figura N° 3: El estrés



Fuente: Tabla 3

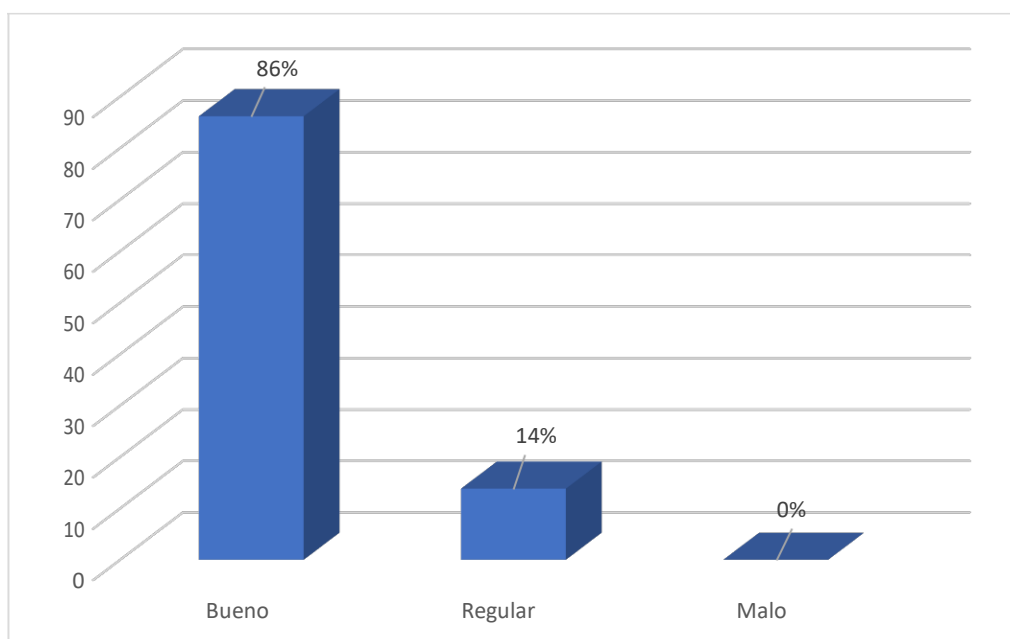
Dimensión 1: Clima organizacional**Tabla N° 4: Clima organizacional**

NIVEL	FRECUENCIA	%
Bueno	162	86
Regular	26	14
Malo	0	0
TOTAL	188	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Los niveles encontrados en la tabla y figura 4, reflejan el 86% de colaboradores refieren que el clima organizacional es bueno, el 14% toma en cuenta que el clima organizacional es regular, estos resultados se han medido a través de las políticas de trabajo, y su organización que tiene el hospital de Majes,

Figura N° 4: CLIMA ORGANIZACIONAL

Fuente: Tabla 4

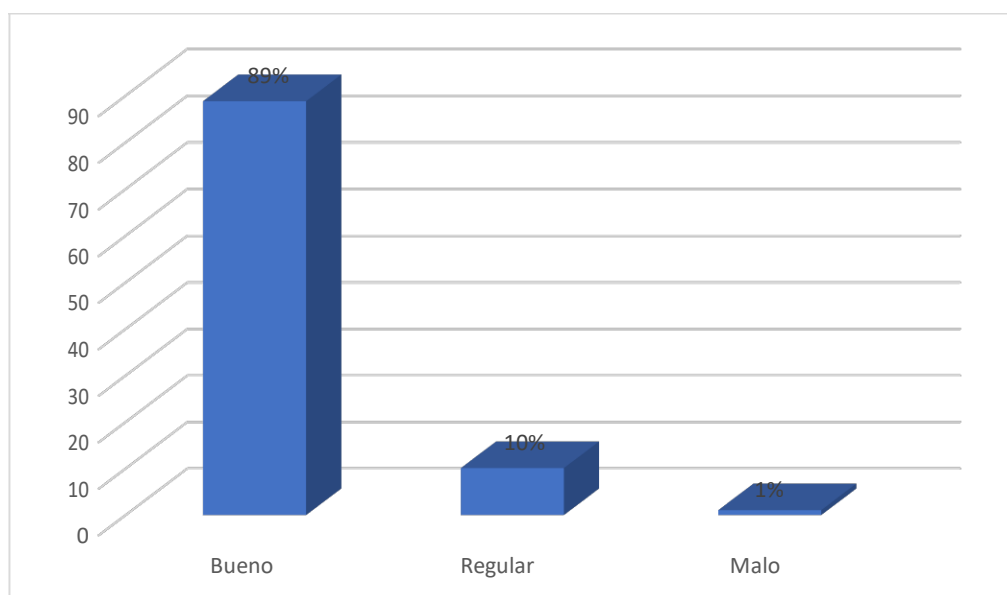
Dimensión 2: Estructura Organizacional**Tabla N° 5: Estructura organizacional**

NIVEL	FRECUENCIA	%
Bueno	167	89
Regular	19	10
Malo	2	1
TOTAL	188	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Los niveles hallados en la tabla y figura 5, reflejan el 89% de colaboradores describen que la estructura organizacional es bueno, el 10% considera que la estructura organizacional es regular, finalmente existe un 1% quienes consideran que la estructura organizacional es Malo, estos resultados se han medido a través del manejo jerárquico que tiene el hospital de Majes,

Figura N° 5: Estructura organizacional

Fuente: Tabla 5

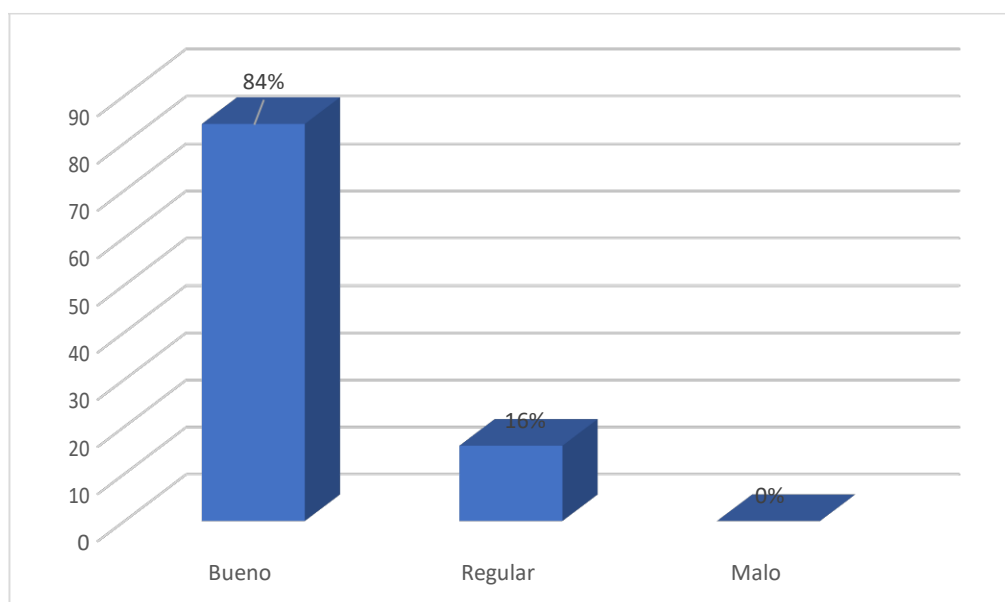
Dimensión 3: Relaciones interpersonales**Tabla N° 6: Relaciones interpersonales**

NIVEL	FRECUENCIA	%
Bueno	158	84
Regular	30	16
Malo	0	0
TOTAL	188	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Los niveles hallados en la tabla y figura 6, reflejan el 84% de colaboradores refieren que la estructura organizacional es buena, el 10% considera que la estructura organizacional es regular, finalmente existe un 1% quienes consideran que la estructura organizacional es Malo, estos resultados se han medido a través del manejo jerárquico que tiene el hospital de Majes.

Figura N° 6: Relaciones interpersonales

Fuente: Tabla 6

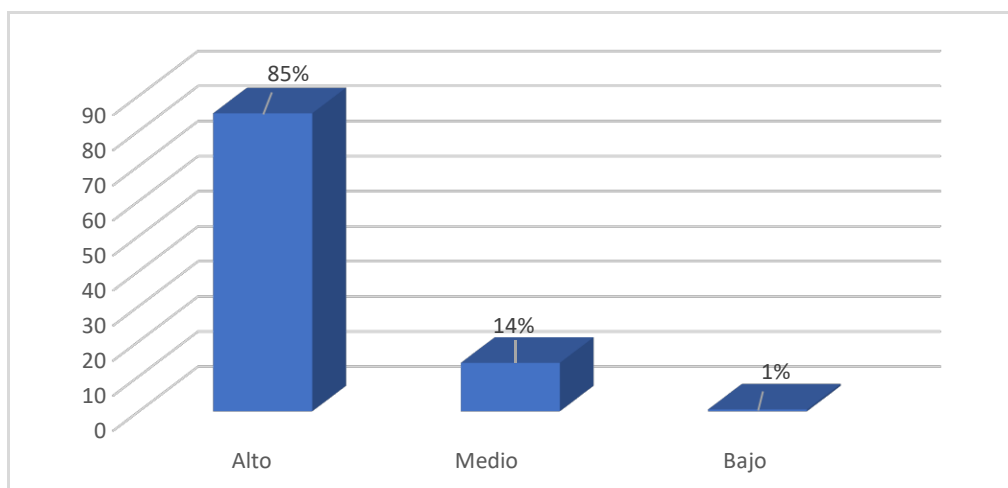
Dimensión 4: Características del estrés**Tabla N° 7: Características del estrés**

NIVEL	FRECUENCIA	%
Alto	161	85
Medio	26	14
Bajo	1	1
TOTAL	188	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Los niveles hallados en la tabla y figura 7, reflejan el 85% de colaboradores poseen características niveles altos de estrés, el 14% de los encuestados poseen estrés medio porque sus características permiten medir este, finalmente existe un 1% a quienes presentan un nivel bajo de estrés, estos resultados se han medido a través de la carga laboral que poseen los trabajadores del hospital de Majes.

Figura N° 7: Características del estrés

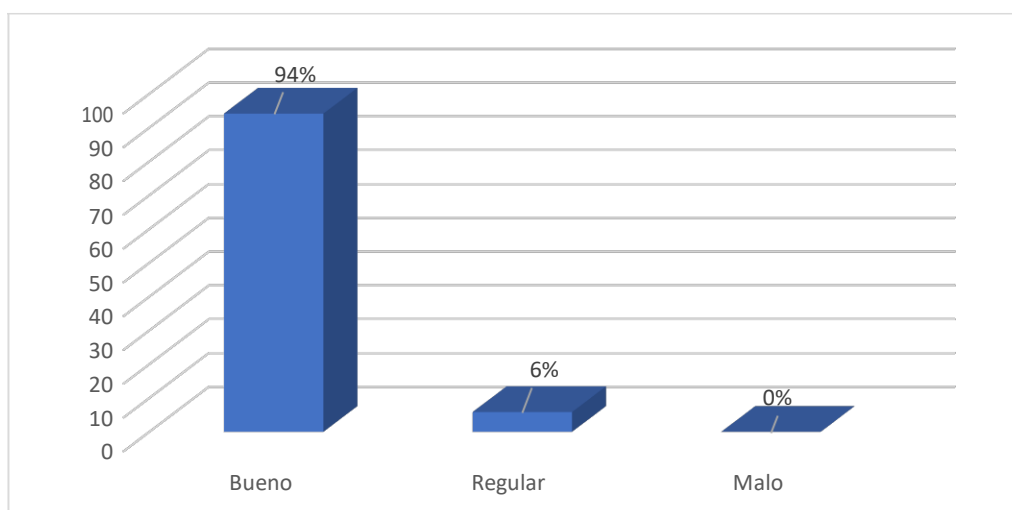
Fuente: Tabla 7

Variable 2: Desempeño laboral**Tabla N° 8: Desempeño laboral**

NIVEL	FRECUENCIA	%
Bueno	177	94
Regular	11	6
Malo	0	0
TOTAL	188	100

Fuente: Base de datos**Interpretación:**

Los niveles hallados en la tabla y figura 8, reflejan el 94% de colaboradores mantienen un desempeño laboral bueno, se pudo conocer que el 6% posee un desempeño laboral Regular, estos resultados se pudo conocer a través del trabajo en equipo, la responsabilidad, la empatía y su eficiencia, estos componentes permiten conocer los niveles de la variable desempeño laboral en el hospital de Majes.

Figura N° 8: Desempeño laboral**Fuente: Tabla 8**

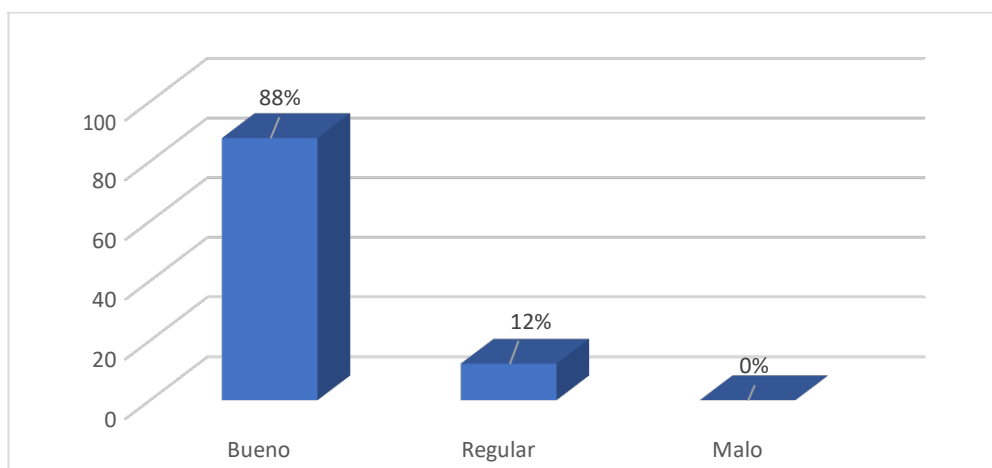
Dimensión 1: Trabajo en equipo**Tabla N° 9: Trabajo en equipo**

NIVEL	FRECUENCIA	%
Bueno	165	88
Regular	23	12
Malo	0	0
TOTAL	188	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Los niveles hallados en la tabla y figura 9, permiten conocer los niveles del trabajo en equipo donde el 88 reflejan consideran que el trabajo en equipo es bueno, se pudo conocer que el 12% considera que el trabajo en equipo que se evidencia es de manera regular, estos resultados se pudieron conocer a través del trabajo en equipo, que con lleva este componente, que permite conocer los niveles de la dimensión trabajo en equipo en el hospital de Majes.

Figura N° 9: Trabajo en equipo

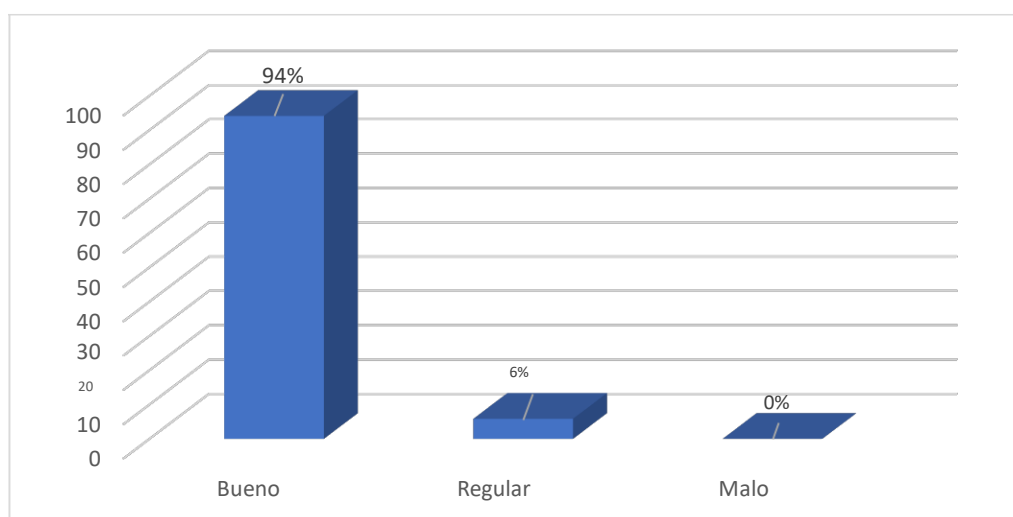
Fuente: Tabla 9

Dimensión 2: Responsabilidad**Tabla N° 10: Responsabilidad**

NIVEL	FRECUENCIA	%
Bueno	177	94
Regular	11	6
Malo	0	0
TOTAL	188	100

Fuente: Base de datos**Interpretación:**

Los niveles hallados en la tabla y figura 10, permiten conocer los niveles de la responsabilidad donde el 94% considera que la responsabilidad es bueno, se pudo conocer que el 6% considera que la responsabilidad que se evidencia es de manera regular, estos resultados se pudieron conocer a través del trabajo en equipo, que con lleva este componente, que permite conocer los niveles de la dimensión responsabilidad en el hospital de Majes.

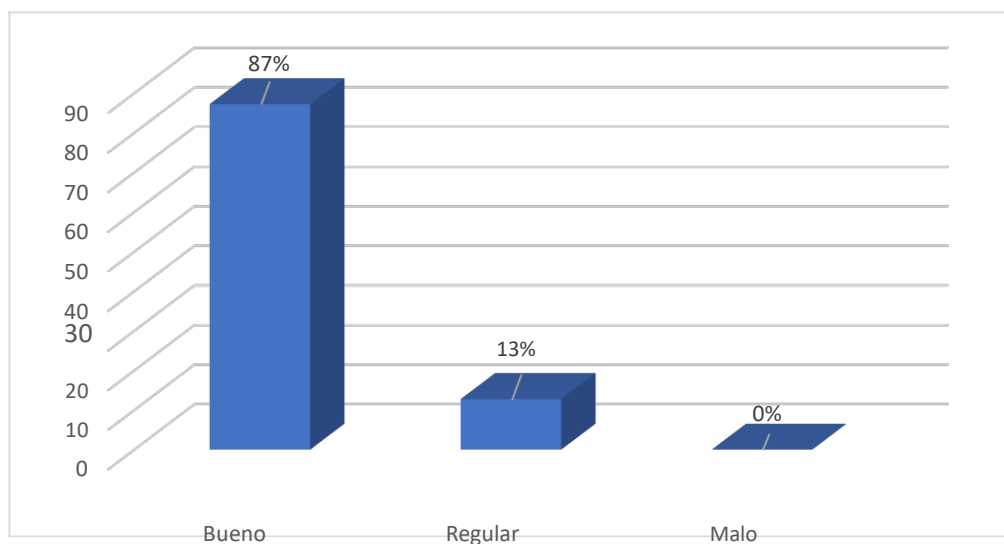
Figura N° 10: Responsabilidad**Fuente: Tabla 10**

Dimensión 3: Empatía**Tabla N° 11: Empatía**

NIVEL	FRECUENCIA	%
Bueno	164	87
Regular	24	13
Malo	0	0
TOTAL	188	100

Fuente: Base de datos**Interpretación:**

Los niveles hallados en la tabla y figura 11, permiten conocer los niveles de la empatía donde el 87% considera que la empatía se desarrolla de manera buena, se pudo conocer que el 13% considera que la empatía que se evidencia es de manera regular, estos resultados se pudieron conocer a través del trabajo en equipo, que con lleva este componente, que permite conocer los niveles de la dimensión empatía en el hospital de Majes.

Figura N° 11: Empatía**Fuente: Tabla 11**

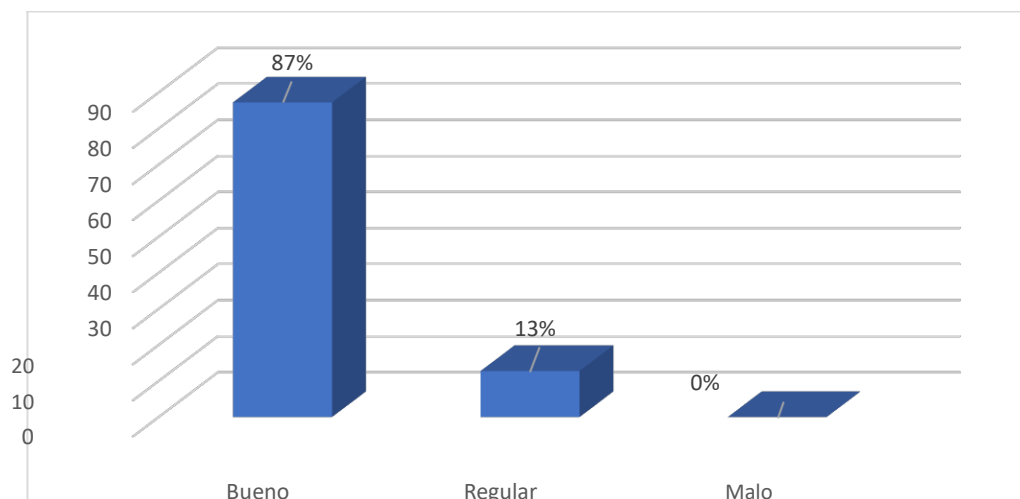
Dimensión 4: Eficiencia**Tabla N° 11: Eficiencia**

NIVEL	FRECUENCIA	%
Bueno	164	87
Regular	24	13
Malo	0	0
TOTAL	188	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Los niveles hallados en la tabla y figura 12, permiten conocer los niveles de la eficiencia donde el 87% considera que la eficiencia se desarrolla de manera buena ya que se cumple con el objetivo de las labores asistenciales, se pudo conocer que el 13% considera que la eficiencia que se evidencia es de manera regular, estos resultados se pudieron conocer a través del trabajo en equipo, que con lleva este componente, que permite conocer los niveles de la dimensión eficiencia en el hospital de Majes.

Figura N° 11: Eficiencia

Fuente: Tabla 11

PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

Los resultados de investigación mediante la estadística inferencial dado entre las variables de estudio permite contrastar la hipótesis esbozada por el investigador, esto es posible mediante la prueba de kolmogorov y Smirnov, la misma es posible su comprobación con la aplicación del estadígrafo r de Pearson ya que el comportamiento de las variables de estudio es paramétrico. Este se resolvió en el SPSS en su versión 22.

Tabla N° 10: CORRELACION ENTRE LA VARIABLE ESTRES Y LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

		Correlaciones	
		El estrés	Desempeño laboral
El estrés	Correlación de Pearson	1	,908**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	188	188
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,908**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	188	188

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

Interpretación:

Los resultados evidenciados en esta tala indica que coexiste relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017. Esto se comprueba ya que el resultado de la sig. Bilateral es 0,000 inferior al 0,005 que es el valor máximo que se admite, el grado de relación que coexiste entre las variables es de ,908 de acuerdo con la tabla de Hernández este resultado revela que la relación entre las variables es enérgico.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1

Los resultados de investigación mediante la estadística inferencial dado entre las variables de investigación permite contrastar la hipótesis específica 1 indicada por el investigador, esto es posible mediante la prueba de Kolmogorov y Smirnov, la misma es posible su comprobación con la aplicación del estadígrafo r de Pearson ya que el comportamiento de las variables de estudio es paramétrico. Este se resolvió en el SPSS en su versión 22.

Tabla N° 10: CORRELACION ENTRE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Correlaciones

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,766**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	188	188
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,766**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	188	188

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

Interpretación:

Los resultados evidenciados en esta tabla indican que existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del nosocomio Central Majes, Arequipa 2017. Esto se comprueba ya que el resultado de la sig. bilateral es 0,000 inferior al 0,005 que es el valor máximo que se admite, el grado de relación que coexiste entre las variables es de ,766 como la tabla de Hernández este resultado revela que la relación entre las variables es positiva considerable.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 2

Los resultados de investigación mediante la estadística inferencial dado entre las variables de estudio permite contrastar la hipótesis específica 2, planteada por el investigador, esto es posible la prueba de kolmogorov y Smirnov, la misma es posible su comprobación con la aplicación del estadígrafo r de Pearson ya que el comportamiento de las variables de estudio es paramétrico. Este se procesó en el SPSS en su versión 22.

Tabla N° 10: CORRELACION ENTRE LA VARIABLE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

		Correlaciones	
		Estructura organizacional	Desempeño laboral
Estructura organizacional	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	188	188
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	188	188

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

Interpretación:

Los resultados evidenciados en esta tabla indica que coexiste relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017. Esto se comprueba ya que el resultado de la sig. Bilateral es 0,000 menor al 0,005 que es el valor máximo que se admite, el grado de relación que existe entre las variables es de ,753 según la tabla de Hernández este resultado señala que la relación entre las variables es positiva considerable.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 3

Los resultados de investigación a través de la estadística inferencial dado entre las variables de estudio permite contrastar la hipótesis específica 3 indicada por el investigador, esto es posible a través de la prueba de Kolmogorov y Smirnov, la misma es posible su comprobación con la aplicación del estadígrafo r de Pearson ya que el comportamiento de las variables de estudio es paramétrico. Este se procesó mediante el SPSS en su versión 22.

Tabla N° 10: CORRELACION ENTRE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES Y LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

		Correlaciones	
		Relaciones interpersonales	Desempeño laboral
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	1	,787**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	188	188
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,787**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	188	188

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

Interpretación: Los resultados evidenciados en esta tabla indican que existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017. Esto se comprueba ya que el resultado de la sig. bilateral es 0,000 menor al 0,005 que es el valor máximo que se admite, el grado de relación que existe entre las variables es de ,787 según la tabla de Hernández este resultado indica que la correspondencia entre las variables positiva considerable.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 4

Los resultados de investigación mediante la estadística inferencial dado entre las variables de estudio permite contrastar la hipótesis específica 4 planteada por el investigador, esto es posible mediante la prueba de Kolmogorov y Smirnov, la misma es posible su comprobación con la aplicación del estadígrafo r de Pearson ya que el comportamiento de las variables de estudio es paramétrico. Este se procesó en el SPSS en su versión 22.

Tabla N° 10: CORRELACION ENTRE LA DIMENSIÓN CARACTERÍSTICAS DEL ESTRÉS Y LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

		Correlaciones	
		Características del estrés	Desempeño laboral
Características del estrés	Correlación de Pearson	1	,725**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	188	188
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,725**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	188	188

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

Interpretación: Los resultados evidenciados en esta tabla indican que existe relación entre las características del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017. Esto se comprueba ya que el resultado de la sig. bilateral es 0,000 menor al 0,005 que es el valor máximo que se admite, el grado de relación que existe entre las variables es de ,725 de acuerdo con la tabla de Hernández este resultado exterioriza que la relación entre las variables es positiva moderada.



4.2 Discusión

El objetivo de investigación es establecer la relación que entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017. Donde los resultados evidenciados en esta tabla 12 muestra que concurre relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017. Esto se comprueba ya que el resultado de la sig. Bilateral es 0,000 inferior al 0,005 que es el valor máximo que se admite, el grado de relación que existe entre las variables es de ,908 según la tabla de Hernández este resultado exterioriza que la relación entre las variables es fuerte.

Al respecto Vasquez (2014) en su trabajo de investigación finiquita que el estrés que poseen los trabajadores (enfermeros) en el área de cuidados intensivos poseen un moderado estrés, pero en sus dimensiones agotamiento emocional el nivel de estrés que presentan es bajo.

De acuerdo con ello Herrera (2012), fortalece los resultados con el aporte teórico de su considerando que el estrés no es precisamente un fenómeno negativo, pero en momentos es un asunto uniforme en un organismo, siempre que la respuesta a las instigaciones no sea desadaptativa o patológica.

Estos resultados toman fuerza desde los objetivos específicos, y a partir de su estadística descriptiva donde se logró instituir la relación entre Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017, ya que los resultados evidenciados en esta tabla indica que coexiste relación entre el



clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017. Esto se comprueba ya que el resultado de la sig. bilateral es 0,000 menor al 0,005 que es el valor máximo que se admite, el grado de relación que coexiste entre las variables es de ,766 según la tabla de Hernández este resultado indica que la relación entre las variables es positiva considerable. ¿Qué dice la literatura expuesta en nuestro marco teórico? Brunet (1997), considera que el clima organizacional es “grupo de particularidades que: a) refieren y diferencian a una organización de otras (efectos, servicios, organigrama, dirección económica), b) son respectivamente firmes en el tiempo, y c) recaen en la conducta de los sujetos adentro de la organización”. (p.17)

El objetivo específico 2 determina la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en los empleados asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017, los resultados evidenciados en esta tabla indica que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del nosocomio Central Majes, Arequipa 2017. Esto se comprueba ya que el resultado de la sig. Bilateral es 0,000 inferior al 0,005 que es el valor máximo que se admite, el grado de relación que existe entre las variables es de ,753 de acuerdo con la tabla de Hernández este resultado muestra que la relación entre las variables es positiva considerable. Resultado que es cotejado a través de la estadística descriptiva donde los niveles hallados en la tabla y figura 5, reflejan el 89% de colaboradores refieren que la estructura organizacional es bueno, el 10% considera



que la estructura organizacional es regular, finalmente existe un 1% quienes consideran que la estructura organizacional es Malo, estos resultados se han medido a través del manejo jerárquico que tiene el hospital de Majes, ambos resultados están en acuerdo al contexto teórico de Chiavenato (1990), considera que la estructura organizacional es patrón el cual permite organizar a una empresa u organización, con el propósito de conseguir los objetivos organizacionales, así como su misión o visión.

El objetivo específico 3 permite conocer la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017, los resultados de la estadística descriptiva evidencian la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del nosocomio Central Majes, Arequipa 2017. Esto se comprueba ya que el resultado de la sig. bilateral es 0,000 inferior al 0,005 que es el valor máximo que se admite, el grado de relación que existe entre las variables es de ,787 acorde con la tabla de Hernández este resultado muestra que la relación entre las variables positiva considerable, Los niveles hallados en la tabla y figura 6, reflejan el 84% de colaboradores refieren que la estructura organizacional es buena, el 10% considera que la estructura organizacional es regular, finalmente existe un 1% quienes consideran que la estructura organizacional es Malo, estos resultados se han medido a través del manejo jerárquico que tiene el hospital de Majes. Mendoza quien considera que los



vínculos interpersonales, son todo contacto bio- psico-social ocurre entre las personas y en cualquier ámbito, ya sea social, económico o político. Es el estudio del hombre, el estudio de su comportamiento y motivos en las diversas interacciones con los demás, y por tanto la búsqueda de los caminos más idóneos para hacer posible su vida y su propio progreso (p. 3)

El objetivo específico 4 Analizar la relación entre las características del estrés interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017, la estadística descriptiva, indica que existe relación entre las características del estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017. Esto se comprueba ya que el resultado de la sig. bilateral es 0,000 inferior al 0,005 que es el valor máximo que se acepta, el grado de relación que existe entre las variables es de ,725 como la tabla de Hernández este resultado revela que la relación entre las variables positiva moderada. Estos toman fuerza con los resultados de la estadística descriptiva ya que los niveles hallados en la tabla y figura 7, reflejan el 85% de colaboradores poseen características niveles altos de estrés, el 14% de los encuestados poseen estrés medio porque sus características permiten medir este, finalmente existe un 1% a quienes presentan un nivel bajo de estrés, estos resultados se han medido a través de la carga laboral que poseen los trabajadores del hospital de Majes, resultados que son fortalecidos por Cordes y Dougherly (1993), quien considera que las características del estrés están medidos a través del agotamiento emocional, y la despersonalización.



Finalmente, este estudio aporta aportes teóricos y resultados que ayudan a otros estudios a perfilar la mejora de las variables de estudio.



CAPITULO V

CONCLUSIONES

- PRIMERA. -** Se determino la relación que entre el estrés y el desempeño - laboral en los trabajadores asistenciales del nosocomio Central Majes, Arequipa 2017, ya que el resultado de la sig. Bilateral es 0,000 inferior al 0,005 que es el valor máximo que se admite, el grado de relación que existe entre las variables es de ,908 según la tabla de Hernández este resultado revela que la relación entre las variables es fuerte
- SEGUNDO. -** Se Logro establecer la relación entre Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017, ya que el resultado de la sig. bilateral es 0,000 inferior al 0,005 que es el valor máximo que se admite, el grado de relación que existe entre las variables es de ,766 según la tabla de Hernández este resultado revela que la relación entre las variables es positiva considerable.
- TERCERA. -** Se logro determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del nosocomio Central Majes, Arequipa 2017, ya que el resultado de la sig. Bilateral es 0,000 inferior al 0,005 que es el valor máximo que se admite, el grado de relación que existe entre las variables es de ,753 como la tabla de Hernández este resultado revela que la relación entre las variables es positiva considerable.



CUARTA. - Se logro conocer la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017, ya que el resultado de la sig. bilateral es 0,000 inferior al 0,005 que es el valor máximo que se admite, el grado de relación que existe entre las variables es de ,787 como la tabla de Hernández este resultado revela que la relación entre las variables positiva considerable.

QUINTA. - Se logro analizar la relación entre las características del estrés interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017, ya que el resultado de la sig. bilateral es 0,000 inferior al 0,005 que es el valor máximo que se admite, el grado de relación que existe entre las variables es de ,725 según la tabla de Hernández este resultado revela que la relación entre las variables positiva moderada.

SUGERENCIA

- PRIMERA. -** Al director ejecutivo del hospital central de Majes a fin de tomar en cuenta los resultados de la presente investigación ya que el cumplimiento del desempeño laboral acarea un nivel alto de estrés en tanto se sugiere establecer programas de que permita someter los niveles de estrés encontrado en los trabajadores asistenciales del hospital central de Majes.
- SEGUNDA. -** Al director administrativo se le sugiere realizar gestiones ante las instituciones pertinentes a fin de invitarlos a establecer charlas que permita concientizar las consecuencias del estrés y de esta manera reducir los niveles encontrados.
- TERCERA. -** Al responsable de recursos humanos a fin de gestionar programas de sensibilización respecto al desempeño laboral, que permita un adecuado clima laboral, el mismo que conlleva a un manejo y control de emociones laborales a fin de mantener una labor que permita reducir el nivel de estrés.
- CUARTA. -** A los trabajadores asistenciales que trabajan en el nosocomio central de Majes, a tomar en cuenta los resultados de la investigación a fin de considerar conciencia que los niveles de estrés son elevados ya que se sugiere a asistir en talleres que permitan reducir el nivel de estrés.



Al servicio de Psicología a implementar talleres de manejo de stress en los trabajadores asistenciales que trabajan en el nosocomio central de Majes



**REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

- Álvarez. (2014). *influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral en docentes de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Antúnez, L. (1990). *Colección nueva escuela*. Madrid: Graó.
- Brunet, N. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Canon, M. (1995). *El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención. Ansiedad y Estrés*, México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, E. (2000). *Administración de recursos Humanos 3era Ed. México: McGraw*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Grill.
- Deci, E., & Ryan, R. (2000). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. NY: Plenum.
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración*. México: Prentice Hall Interamericana.
- Druker. (2004). *herramientas de la administración*. España: Mc Graw Hill.
- Falcón, & Herrera. (2005). *Análisis del dato Estadístico (Guía didáctica)*. Caracas: Universidad Bolivariana de Venezuela.



- Flórez, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción*. Colombia: Universidad de Manizales.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, L. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar Retalhuleu.
- IPAE. (2004). *Escuela de directores*. Lima: Editorial PLANCGED.
- Koontz, & Harold. (2004). *Administración una perspectiva global*. México: Mc Graw Hill.
- Lazarus, R. (1985). *Action theory: An Introduction*. New Jersey. New York: Springer.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1980). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer.
- Márquez, J. (2013). *Impacto Psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Caso (Intérprete de conferencias frente en los servicios públicos)*. Madrid: Universidad de Alcalá.
- Moreno, J. (2003). *Gestión por competencia laboral*. Guatemala: INTECAP 2da edición.
- Origuela, S., & Roza, V. (2010). *La empatía y la autorregulación desde una perspectiva cognitiva y su incidencia en la reducción de la agresividad*. Bogota: Mc Graw Hill.



- Paiba. (2007). *Carrera Pública Magisterial. Luces y sombras de la norma aprobada (ley N° 20962)*,. Lima: Editorial TAREA.
- Robbin, & Coulter. (2005). *Administración», Octava Edición*. México: Pearson.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional 10ma Ed.* México: Pearson Educación.
- Samuelson, & Nordhaus. (2002). *Economía, Decimoséptima Edición*. España: Mc Graw Hill.
- Ticona. SB., P. G. (2006). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería - UNSA. *Enfermería Global*, 19 (1),1-18.
- Velásquez, I. (2014). *nivel de estres laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de emergencia y cuidados críticos del hospital Santa Rosa, Pueblo Libre*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Wipe, L. (1987). *La empatía y su desarrollo*. Bilbao: Desclée.
- Yucra, V. (2016). *El estrés y el desempeño laboral en los servidores públicos del RENIEC, Arequipa 2016*. Arequipa: UCV.



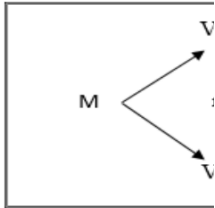
ANEXO



ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA: TÍTULO: RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CENTRAL MAJES, AREQUIPA 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	MÉTODO
Problema general ¿Cuál es la relación que entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017?	Objetivo General Determinar la relación que entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017.	Hipótesis General: Hi: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017	1 STRESS	1.1 Clima organizacional	1.1.1. Política de trabajo	Ordinal	Tipo de estudio No experimental. Diseño de investigación Diseño correlacional.
					1.1.2. Organización	Ordinal	
						Ordinal	



Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas						
¿Qué relación existe entre Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017?	Establecer la relación entre Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017	Existe relación entre Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017		1.2 Estructura organizacional	1.2.1. jerarquía	Ordinal		
				1.3 Relaciones interpersonales	1.3.1. Actitud			Ordinal
					1.3.2 Empatía			Ordinal
¿Cómo es la relación entre la estructura organizacional y el	Determinar la relación entre la estructura organizacional y el	Existe relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral		1.4 Características del estrés	1.4.1 Exceso de trabajo	Ordinal		

Población y muestra:

Población: 188 trabajadores del hospital Central Majes, Arequipa 2017

Muestra: 98 trabajadores



desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017?	desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017	en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017					(CAS) y CAP (90), del hospital Central Majes, Arequipa 2017
¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017?	Conocer la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017	Existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017					Técnicas de recolección de datos Técnica: Encuesta. Instrumentos. Cuestionario.



¿Cómo es la relación entre las características del estrés interpersonal y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017?	Analizar la relación entre las características del estrés interpersonal y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017	Existe relación entre las características del estrés interpersonal y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017					Método del análisis de datos: Estadística descriptiva Estadística inferencial r de Pearson.
---	--	---	--	--	--	--	---

Anexo 2: Instrumento**CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE-EL ESTRES**

El presente instrumentos esta desarrollado para los trabajadores del Hospital Central de Majes, Arequipa 2017.

INSTRUCCIONES

Estimado (a), colaborador (a), del Hospital Central de Majes, se pide responder las siguientes preguntas que permita conocer el nivel del estrés, así como la de sus respectivas dimensiones que son formulados de acuerdo a los siguientes ítems.

Responda marcando la siguiente alternativa según considere:

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

Nº	Clima organizacional	1	2	3
1	¿Las políticas de trabajo no son adecuados para lograr los objetivos institucionales?	1	2	3
2	¿La organización no posee un manual de organizaciones y funciones actualizadas?	1	2	3
3	¿Las estrategias de la organización no son bien comprendidas ni desarrolladas?	1	2	3
4	¿La política organizacional impide lograr los objetivos y metas organizacionales?	1	2	3
	Estructura organizacional			
5	¿La manera de rendir informes entre el subordinado al superior me hace sentir presionado?	1	2	3
6	¿La institución no se preocupa de mi bienestar personal?	1	2	3



7	¿La cadena de mando no se respeta?	1	2	3
8	¿La organización posee controles no adecuados para realizar adecuadamente los trabajos de mi área?	1	2	3
Relaciones Interpersonales				
9	¿Me incomoda trabajar con mis algunos compañeros de trabajo?	1	2	3
10	¿No me siento parte de un grupo de trabajo?	1	2	3
11	¿Existe desorganización en mi equipo de trabajo?	1	2	3
12	¿Mis compañeros no brindan el apoyo técnico necesario para solucionar los problemas?	1	2	3
Características del estrés				
13	¿Se siente motivado para realizar sus funciones?	1	2	3
14	¿Mi equipo de trabajo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?	1	2	3
15	¿Siento que mis metas profesionales no me satisfacen?	1	2	3
16	¿No estoy en condiciones de controlar las actividades que se desarrollan en mi área de trabajo?	1	2	3

Gracias.



CUESTIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE – DESEMPEÑO LABORAL

El presente instrumentos esta desarrollado para los trabajadores del Hospital Central de Majes, Arequipa 2017.

INSTRUCCIONES

Estimado (a), colaborador (a), del Hospital Central de Majes, se pide responder las siguientes preguntas que permita conocer el nivel del estrés, así como la de sus respectivas dimensiones que son formulados de acuerdo a los siguientes ítems.

Responda marcando la siguiente alternativa según considere:

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

Nº	TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3
1	¿Manifiesta identificación con su grupo de trabajo?	1	2	3
2	¿Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento o servicio?	1	2	3
3	¿Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones?	1	2	3
4	¿Coordina el itinerario de trabajo con sus compañeros?	1	2	3
	RESPONSABILIDAD			
5	¿Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución?	1	2	3
6	¿Cumple con los protocolos de servicio en el área de su trabajo?	1	2	3
7	¿Cumple con el horario de trabajo establecido?	1	2	3
8	¿Es cuidadosa (a) al hacer uso de los equipos de trabajo que le brinda la institución?	1	2	3
	EMPATÍA			



9	¿Me incomoda trabajar con algunos compañeros de trabajo?	1	2	3
10	¿No me siento parte de un grupo de trabajo?	1	2	3
11	¿Existe desorganización en mi equipo de trabajo?	1	2	3
12	¿Mis compañeros no brindan el apoyo técnico necesario para solucionar los problemas?	1	2	3
EFICIENCIA				
13	¿Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido?	1	2	3
14	¿Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo?	1	2	3
15	¿Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo?	1	2	3
16	¿Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado?	1	2	3

Gracias.

Anexo 3: Ficha del instrumento
FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO
Variable Independiente – El estrés

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la variable independiente – el estrés
Autoras	Br. Nancy Delia Roman Puma
Objetivo	Definir el nivel del estrés en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017
Confiabilidad	Muestra un Alpha de Cronbach de 0,814
N° de Preguntas	16 Ítem (preguntas).
Tiempo de Aplicación	14 minutos
Campo de Aplicación	Trabajadores del Hospital Central de Majes, Arequipa 2017.
Validación	Juicio de Expertos (tres validadores)
Firma	



Variable dependiente – desempeño laboral

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la variable dependiente – desempeño laboral
Autoras	Br. Nancy Delia Roman Puma
Objetivo	Identificar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017
Confiabilidad	Muestra un Alpha de Cronbach de 0,7,47
Nº de Preguntas	16 ítem (preguntas).
Tiempo de Aplicación	14 minutos
Campo de Aplicación	Trabajadores del Hospital Central de Majes, Arequipa 2017.
Validación	Juicio de Expertos (tres validadores)
Firma	

Anexo 6**Baremos**

A continuación, se presenta los baremos elaborados con el propósito de establecer los rangos, que formaran parte de los niveles tanto para las variables de estudio, así como para las dimensiones que forman parte de cada variable.

Baremos de la variable estrés y sus dimensiones

Variable/Dimensión		NIVEL	
Variable 1	Alto	Medio	Bajo
El estrés	33-48	17-32	0-16

Variable/Dimensión		NIVEL	
Dimensión	Bueno	Regular	Malo
Clima laboral	9-12	5-8	0-4

Variable/Dimensión		NIVEL	
Dimensión	Bueno	Regular	Malo
Estructura organizacional	9-12	5-8	0-4

Variable/Dimensión		NIVEL	
Dimensión	Bueno	Regular	Malo
Relaciones interpersonales	9-12	5-8	0-4

Variable/Dimensión		NIVEL	
Dimensión	Bueno	Regular	Malo
Características del estrés	9-12	5-8	0-4

Baremos de la variable desempeño laboral

Variable/Dimensión		NIVEL	
Variable 2	Alto	Medio	Bajo
Desempeño laboral	33-48	17-32	0-16



Anexo 7: Validez de expertos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O SUGERENCIA
				3. Siempre	2. A Veces	1. Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRES	CLIMA ORGANIZACIONAL	POLÍTICA DE TRABAJO	¿Las políticas de trabajo no son adecuados para lograr los objetivos institucionales?				✓		✓		✓		✓		
			¿La organización no posee un manual de organizaciones y funciones actualizadas?				✓		✓		✓		✓		



	ORGANIZACION	¿Las estrategias de la organización no son bien comprendidas ni desarrolladas?				✓		✓		✓		✓			
		¿La política organizacional impide lograr los objetivos y metas organizacionales?				✓		✓		✓		✓			
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	JERARQUIA	¿La manera de rendir informes entre el subordinado al superior me hace sentir presionado?				✓		✓		✓		✓			
		¿La institución no se preocupa de mi bienestar personal?				✓		✓		✓		✓			
		¿La cadena de mando no se respeta?				✓		✓		✓		✓			
		¿La organización posee controles no adecuados para realizar				✓		✓		✓		✓			



		adecuadamente los trabajos de mi área?				✓		✓		✓		✓		
RELACIONES INTERPERSONALES	ACTITUD	¿Me incomoda trabajar con mis algunos compañeros de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
		¿No me siento parte de un grupo de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
	EMPATIA	¿Existe desorganización en mi equipo de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
		¿Mis compañeros no brindan el apoyo técnico necesario para solucionar los problemas?				✓		✓		✓		✓		
	EXCESO DE TRABAJO	¿Se siente motivado para realizar sus funciones?				✓		✓		✓		✓		



CARACTERÍSTICAS DEL ESTRES	¿Mi equipo de trabajo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?				✓		✓		✓		✓			
	¿Siento que mis metas profesionales no me satisfacen?				✓		✓		✓		✓			
	¿No estoy en condiciones de controlar las actividades que se desarrollan en mi área de trabajo?				✓		✓		✓		✓			



FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable estrés.

OBJETIVO: Determinar la relación que entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017.

DIRIGIDO A: los trabajadores asistenciales del hospital de Majes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAQISTER

VALORACIÓN:

BUENO ✓	REGULAR	MALO
---------	---------	------

FIRMA DEL EVALUADOR



TÍTULO DE LA TESIS: RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CENTRAL MAJES, AREQUIPA 2017

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA
				3. Siempre	2. A Vezes	1. Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	TRABAJO EN EQUIPO	PRESENCIA DE LIDERAZGO	¿Manifiesta identificación con su grupo de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
			¿Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento o servicio?				✓		✓		✓		✓		
		IDENTIDAD INSTITUCIONAL	¿Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque				✓		✓		✓		✓		



		no esté dentro de sus funciones?				✓	✓	✓	✓		
		¿Coordina el itinerario de trabajo con sus compañeros?				✓	✓	✓	✓		
RESPONSABILIDAD	CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS INSTITUCIONALES	¿Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución?				✓	✓	✓	✓		
		¿Cumple con los protocolos de servicio en el área de su trabajo?				✓	✓	✓	✓		
	AMABILIDAD	¿Cumple con el horario de trabajo establecido?				✓	✓	✓	✓		
		¿Es cuidadosa (a) al hacer uso de los equipos de trabajo que le brinda la institución?				✓	✓	✓	✓		



EMPATÍA	AMABILIDAD	¿Me incomoda trabajar con algunos compañeros de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
		¿No me siento parte de un grupo de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
		¿Existe desorganización en mi equipo de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
		¿Mis compañeros no brindan el apoyo técnico necesario para solucionar los problemas?				✓		✓		✓		✓		
EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	¿Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido?				✓		✓		✓		✓		
		¿Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo?				✓		✓		✓		✓		



			¿Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo?				✓		✓		✓		✓		
			¿Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado?				✓		✓		✓		✓		

FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable desempeño laboral.

OBJETIVO: Determinar la relación que entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017.

DIRIGIDO A: los trabajadores asistenciales del hospital de Majes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRO

VALORACIÓN:

BUENO ✓	REGULAR	MALO
---------	---------	------

FIRMA DEL EVALUADOR



Anexo 7: Validez de expertos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O SUGERENCIA
				3. Siempre	2. A Veces	1. Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRES	CLIMA ORGANIZACIONAL	POLÍTICA DE TRABAJO	¿Las políticas de trabajo no son adecuados para lograr los objetivos institucionales?				✓		✓		✓		✓		
			¿La organización no posee un manual de organizaciones y funciones actualizadas?				✓		✓		✓		✓		



	ORGANIZACION	¿Las estrategias de la organización no son bien comprendidas ni desarrolladas?				✓			✓											
		¿La política organizacional impide lograr los objetivos y metas organizacionales?				✓			✓			✓			✓					
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	JERARQUIA	¿La manera de rendir informes entre el subordinado al superior me hace sentir presionado?				✓			✓			✓			✓					
		¿La institución no se preocupa de mi bienestar personal?				✓			✓			✓			✓					
		¿La cadena de mando no se respeta?				✓			✓			✓			✓					
		¿La organización posee controles no adecuados para realizar				✓			✓			✓			✓					



		adecuadamente los trabajos de mi área?				✓		✓		✓		✓	
RELACIONES INTERPERSONALES	ACTITUD	¿Me incomoda trabajar con mis algunos compañeros de trabajo?				✓		✓		✓		✓	
		¿No me siento parte de un grupo de trabajo?				✓		✓		✓		✓	
	EMPATIA	¿Existe desorganización en mi equipo de trabajo?				✓		✓		✓		✓	
		¿Mis compañeros no brindan el apoyo técnico necesario para solucionar los problemas?				✓		✓		✓		✓	
	EXCESO DE TRABAJO	¿Se siente motivado para realizar sus funciones?				✓		✓		✓		✓	



CARACTERÍSTICAS DEL ESTRES	¿Mi equipo de trabajo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?			✓		✓		✓		✓		
	¿Siento que mis metas profesionales no me satisfacen?			✓		✓		✓		✓		
	¿No estoy en condiciones de controlar las actividades que se desarrollan en mi área de trabajo?			✓		✓		✓		✓		

FIRMA DEL EVALUADOR

D.N.I.: 29713398



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable estrés.

OBJETIVO: Determinar la relación que entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017.

DIRIGIDO A: los trabajadores asistenciales del hospital de Majes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Barrientos Guro Jessica Emperatriz

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Psicología

VALORACIÓN:

BUENO ✓	REGULAR	MALO
---------	---------	------



 FIRMA DEL EVALUADOR
 D.N.I.: 29713398



TÍTULO DE LA TESIS: RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CENTRAL MAJES, AREQUIPA 2017

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA
				3. Siempre	2. A Vezes	1. Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	TRABAJO EN EQUIPO	PRESENCIA DE LIDERAZGO	¿Manifiesta identificación con su grupo de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
			¿Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento o servicio?				✓		✓		✓		✓		
		IDENTIDAD INSTITUCIONAL	¿Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque				✓		✓		✓		✓		



		no esté dentro de sus funciones?				✓		✓		✓		✓	
		¿Coordina el itinerario de trabajo con sus compañeros?				✓		✓		✓		✓	
RESPONSABILIDAD	CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS INSTITUCIONALES	¿Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución?				✓		✓		✓		✓	
		¿Cumple con los protocolos de servicio en el área de su trabajo?				✓		✓		✓		✓	
	AMABILIDAD	¿Cumple con el horario de trabajo establecido?				✓		✓		✓		✓	
		¿Es cuidadosa (a) al hacer uso de los equipos de trabajo que le brinda la institución?				✓		✓		✓		✓	



EMPATÍA	AMABILIDAD	¿Me incomoda trabajar con algunos compañeros de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
		¿No me siento parte de un grupo de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
		¿Existe desorganización en mi equipo de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
		¿Mis compañeros no brindan el apoyo técnico necesario para solucionar los problemas?				✓		✓		✓		✓		
EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	¿Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido?				✓		✓		✓		✓		
		¿Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo?				✓		✓		✓		✓		



			¿Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo?				✓		✓		✓		✓		
			¿Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado?				✓		✓		✓		✓		

FIRMA DEL EVALUADOR

D.N.I: 29713398



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable desempeño laboral.

OBJETIVO: Determinar la relación que entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017.

DIRIGIDO A: los trabajadores asistenciales del hospital de Majes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Barrientos Guo Jessica Emperatriz

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Psicología

VALORACIÓN:

BUENO ✓	REGULAR	MALO
---------	---------	------

FIRMA DEL EVALUADOR

D.N.I.: 29713398



Anexo 7: Validez de expertos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O SUGERENCIA
				3. Siempre	2. A Veces	1. Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRES	CLIMA ORGANIZACIONAL	POLÍTICA DE TRABAJO	¿Las políticas de trabajo no son adecuados para lograr los objetivos institucionales?				✓		✓		✓		✓		
			¿La organización no posee un manual de organizaciones y funciones actualizadas?				✓		✓		✓		✓		



	ORGANIZACION	¿Las estrategias de la organización no son bien comprendidas ni desarrolladas?				✓			✓										
		¿La política organizacional impide lograr los objetivos y metas organizacionales?				✓			✓			✓			✓				
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	JERARQUIA	¿La manera de rendir informes entre el subordinado al superior me hace sentir presionado?				✓			✓			✓			✓				
		¿La institución no se preocupa de mi bienestar personal?				✓			✓			✓			✓				
		¿La cadena de mando no se respeta?				✓			✓			✓			✓				
		¿La organización posee controles no adecuados para realizar				✓			✓			✓			✓				



		adecuadamente los trabajos de mi área?				✓		✓		✓		✓		
RELACIONES INTERPERSONALES	ACTITUD	¿Me incomoda trabajar con mis algunos compañeros de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
		¿No me siento parte de un grupo de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
	EMPATIA	¿Existe desorganización en mi equipo de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
		¿Mis compañeros no brindan el apoyo técnico necesario para solucionar los problemas?				✓		✓		✓		✓		
	EXCESO DE TRABAJO	¿Se siente motivado para realizar sus funciones?				✓		✓		✓		✓		



CARACTERÍSTICAS DEL ESTRES	¿Mi equipo de trabajo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?				✓		✓		✓		✓			
	¿Siento que mis metas profesionales no me satisfacen?				✓		✓		✓		✓			
	¿No estoy en condiciones de controlar las actividades que se desarrollan en mi área de trabajo?				✓		✓		✓		✓			



FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable estrés.

OBJETIVO: Determinar la relación que entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017.

DIRIGIDO A: los trabajadores asistenciales del hospital de Majes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRO

VALORACIÓN:

BUENO ✓	REGULAR	MALO
---------	---------	------

FIRMA DEL EVALUADOR



TÍTULO DE LA TESIS: RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CENTRAL MAJES, AREQUIPA 2017

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA
				3. Siempre	2. A Vezes	1. Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	TRABAJO EN EQUIPO	PRESENCIA DE LIDERAZGO	¿Manifiesta identificación con su grupo de trabajo?				✓		✓		✓		✓		
			¿Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento o servicio?				✓		✓		✓		✓		
		IDENTIDAD INSTITUCIONAL	¿Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque				✓		✓		✓		✓		



		no esté dentro de sus funciones?				✓	✓	✓	✓		
		¿Coordina el itinerario de trabajo con sus compañeros?				✓	✓	✓	✓		
RESPONSABILIDAD	CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS INSTITUCIONALES	¿Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución?				✓	✓	✓	✓		
		¿Cumple con los protocolos de servicio en el área de su trabajo?				✓	✓	✓	✓		
	AMABILIDAD	¿Cumple con el horario de trabajo establecido?				✓	✓	✓	✓		
		¿Es cuidadosa (a) al hacer uso de los equipos de trabajo que le brinda la institución?				✓	✓	✓	✓		



EMPATÍA	AMABILIDAD	¿Me incomoda trabajar con algunos compañeros de trabajo?				✓		✓		✓		✓				
		¿No me siento parte de un grupo de trabajo?				✓		✓		✓		✓				
		¿Existe desorganización en mi equipo de trabajo?				✓		✓		✓		✓				
		¿Mis compañeros no brindan el apoyo técnico necesario para solucionar los problemas?				✓		✓		✓		✓				
EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	¿Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido?				✓		✓		✓		✓				
		¿Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo?				✓		✓		✓		✓				



		¿Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo?				✓			✓			✓			✓		
		¿Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado?				✓			✓			✓			✓		

FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable desempeño laboral.

OBJETIVO: Determinar la relación que entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del hospital Central Majes, Arequipa 2017.

DIRIGIDO A: los trabajadores asistenciales del hospital de Majes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRO

VALORACIÓN:

BUENO ✓	REGULAR	MALO
---------	---------	------

FIRMA DEL EVALUADOR



ANEXO CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Confiabilidad del Alpha de Cronbach - Variable1: estrés

RELIABILITY

```

/VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	188	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	188	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	16



Confiabilidad del Alpha de Cronbach – Variable2: Desempeño laboral

RELIABILITY

```

/VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	188	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	188	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	16



Anexo 9: Documentos de autorización

MEMORANDUM N° 0022-2018- GRA/GRS/HCM-D-ADM-PERS

DE : Abog. JESSICA ARAPA ALEMAN
Responsable de Personal

A : Lic. NANCY DELIA ROMAN PUMA
Personal Destacado del Hospital

ASUNTO : El que indica

FECHA : 19/04/2018

Por medio del presente hago en atención a la solicitud presentada para realizar investigación , a efecto de obtener el Grado de Maestría se autoriza realizar encuestas a los servidores nombrados, destacado y CAS del hospital.

Atentamente,

OFICINA DE PERSONAL
HOSPITAL DE SALUD AREQUIPA - CAYLLOMA
Abog. Jessica Arapa Aleman
RESPONSABLE DE PERSONAL

WVD/CGR/jaa
C.c. Archivo

RED DE SALUD AREQUIPA - CAYLLOMA
Av. Independencia con Paucarpata 4° Piso (Edificio Héroes Anónimos)
Telfs. 954-200623 / 206777 / 202278 Fax : 228573



ANEXO BASE DE DATOS

VARIABLE 1: EL ESTRÉS																					
N°	Clima organizacional				Sub - total	Estructura organizacional				Sub - total	Relaciones interpersonales				Sub - total	Características del estrés				Sub - total	TOTAL
	P 1	P 2	P 3	P 4		P 5	P 6	P 7	P 8		P 9	P1 0	P1 1	P1 2		P1 3	P1 4	P1 5	P1 6		
1	3	2	2	3	10	3	1	3	2	9	3	1	2	3	9	1	3	3	3	10	38
2	3	2	3	3	11	2	1	3	3	9	2	1	3	2	8	1	3	1	3	8	36
3	3	1	3	3	10	3	3	3	1	10	2	2	3	3	10	3	3	1	3	10	40
4	2	3	2	2	9	1	2	2	3	8	3	3	2	1	9	2	2	3	1	8	34
5	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	1	2	2	2	7	3	2	3	3	11	37
6	3	2	1	3	9	1	2	3	1	7	3	2	1	1	7	2	3	2	3	10	33
7	2	3	1	1	7	2	3	2	3	10	3	3	1	2	9	3	1	3	1	8	34
8	1	2	2	3	8	2	1	3	1	7	3	1	2	2	8	1	3	2	3	9	32
9	2	3	2	1	8	1	3	2	2	8	1	3	2	1	7	3	2	3	1	9	32
10	3	2	2	1	8	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	1	3	2	2	8	29
11	2	2	3	2	9	2	2	1	3	8	1	2	3	2	8	2	1	3	1	7	32
12	2	1	1	3	7	2	2	3	2	9	2	1	1	2	6	2	2	2	3	9	31
13	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	2	3	3	9	23
14	1	2	2	3	8	2	2	1	2	7	3	2	2	2	9	2	1	2	1	6	30
15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	47
16	1	3	3	3	10	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	43
17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	47
18	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	44
19	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	46
20	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46



21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	46
22	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	45
23	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
25	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
26	3	2	3	3	11	1	2	3	3	9	3	3	3	1	10	2	3	3	3	11	41
27	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	46
28	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	46
29	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	47
30	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
31	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	46
32	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
33	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	45
34	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
35	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
36	2	3	2	2	9	1	3	3	2	9	3	3	2	1	9	3	3	3	3	12	39
37	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	1	3	3	1	8	42
38	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
39	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
40	2	3	3	3	11	3	3	2	1	9	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	42
41	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	46
42	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
43	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	1	2	2	8	40
44	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	46



45	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	3	3	3	1	10	3	2	3	3	11	43
46	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
47	3	3	1	2	9	2	3	3	3	11	3	3	1	2	9	3	3	3	3	12	41
48	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	47
49	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
50	1	1	3	3	8	3	3	3	2	11	1	3	3	3	10	1	3	1	2	7	36
51	3	3	1	3	10	3	1	3	3	10	3	3	1	3	10	1	3	3	3	10	40
52	3	1	3	1	8	3	2	3	1	9	3	3	1	3	10	2	3	1	3	9	36
53	1	3	3	3	10	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	43
54	1	3	3	3	10	1	3	2	3	9	1	3	3	1	8	3	3	1	3	10	37
55	1	3	3	3	10	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	42
56	1	3	1	3	8	2	3	1	3	9	3	3	1	2	9	1	3	1	3	8	34
57	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	1	3	3	1	8	3	1	2	3	9	39
58	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	3	2	3	1	9	43
59	2	3	3	3	11	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	42
60	3	3	3	3	12	3	2	2	1	8	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10	42
61	3	3	3	3	12	3	2	1	3	9	1	3	3	1	8	2	3	3	2	10	39
62	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
63	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	46
64	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	46
65	2	3	3	3	11	3	3	3	1	10	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	42
66	1	3	3	1	8	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10	41
67	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	1	2	2	3	8	42
68	1	3	2	3	9	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	41



69	2	3	3	2	10	3	1	3	3	10	3	2	3	3	11	1	2	3	2	8	39
70	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	2	1	3	2	8	2	3	2	3	10	39
71	3	2	2	3	10	3	1	3	2	9	3	1	2	3	9	1	3	3	3	10	38
72	3	2	3	3	11	2	1	3	3	9	2	2	3	2	9	1	3	1	3	8	37
73	3	1	3	3	10	3	3	3	1	10	2	3	3	3	11	3	3	1	3	10	41
74	2	3	2	2	9	1	2	2	3	8	3	2	2	1	8	2	2	3	1	8	33
75	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	1	2	2	2	7	3	2	3	3	11	37
76	3	2	1	3	9	1	2	3	1	7	3	3	1	1	8	2	3	2	3	10	34
77	2	3	1	1	7	2	3	2	3	10	3	1	1	2	7	3	1	3	1	8	32
78	1	2	2	3	8	2	1	3	1	7	3	3	2	2	10	1	3	2	3	9	34
79	2	3	2	1	8	1	3	2	2	8	1	2	2	1	6	3	2	3	1	9	31
80	3	2	2	1	8	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	1	3	2	2	8	29
81	2	2	3	2	9	2	2	1	3	8	1	1	3	2	7	2	1	3	1	7	31
82	2	1	1	3	7	2	2	3	2	9	2	1	1	2	6	2	2	2	3	9	31
83	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	2	2	1	6	1	2	3	3	9	24
84	1	2	2	3	8	2	2	1	2	7	3	3	2	2	10	2	1	2	1	6	31
85	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	47
86	1	3	3	3	10	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	43
87	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	47
88	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	44
89	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	46
90	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
91	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	46
92	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	45



93	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
94	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
95	3	1	2	3	9	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	43
96	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
97	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
98	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
99	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
100	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	11	46
101	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	1	3	10	45
102	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
103	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	47
104	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	44
105	2	1	3	3	9	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	2	3	3	2	10	41
106	3	3	1	3	10	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
107	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
108	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	44
109	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	2	1	8	44
110	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	45
111	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	47
112	3	3	3	1	10	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
113	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
114	3	1	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	45
115	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	46
116	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	45



117	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	47
118	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	46
119	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	46
120	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
121	1	3	2	3	9	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	43
122	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	44
123	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	45
124	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
125	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
126	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
127	3	3	3	2	11	3	1	3	1	8	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	41
128	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	44
129	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
130	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
131	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
132	3	1	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	45
133	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	46
134	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	45
135	3	3	1	2	9	2	3	3	3	11	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	42
136	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	1	3	3	2	9	43
137	2	3	1	2	8	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	40
138	3	2	2	3	10	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	40
139	3	3	1	3	10	3	3	1	3	10	1	1	3	2	7	3	2	3	2	10	37
140	3	2	1	3	9	1	3	1	3	8	1	1	3	1	6	3	2	3	3	11	34



141	3	3	3	3	12	1	3	2	3	9	1	2	3	1	7	3	1	3	1	8	36
142	2	1	2	2	7	3	1	3	2	9	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	37
143	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	39
144	3	1	2	3	9	2	3	2	3	10	2	2	3	2	9	3	2	3	1	9	37
145	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	3	3	1	3	10	2	3	2	3	10	36
146	3	2	1	3	9	2	3	1	3	9	2	1	3	1	7	1	2	3	1	7	32
147	1	1	3	2	7	3	1	3	2	9	3	3	1	3	10	2	3	2	2	9	35
148	1	2	1	3	7	2	2	2	3	9	2	2	1	2	7	3	2	1	2	8	31
149	2	2	2	1	7	3	1	2	2	8	3	2	2	3	10	2	2	1	3	8	33
150	3	2	2	2	9	2	3	1	3	9	1	1	3	2	7	2	1	3	2	8	33
151	1	1	1	2	5	3	3	1	3	10	3	1	1	3	8	1	1	1	1	4	27
152	3	2	2	1	8	2	1	2	2	7	2	2	3	1	8	1	2	1	2	6	29
153	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
154	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	3	3	3	1	10	1	3	3	3	10	42
155	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	45
156	2	3	3	2	10	3	3	3	1	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	43
157	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	45
158	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	46
159	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
160	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	47
161	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
162	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
163	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	47
164	3	1	2	3	9	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	43



165	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
166	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
167	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
168	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
169	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	46
170	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	1	3	10	45
171	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
172	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	47
173	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	44
174	2	1	3	3	9	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	2	3	3	2	10	41
175	3	3	1	3	10	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
176	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
177	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	44
178	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	2	1	8	44
179	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	45
180	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	47
181	3	3	3	1	10	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
182	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
183	3	1	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	45
184	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	46
185	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	45
186	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	47
187	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	46
188	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	46



ANEXO BASE DE DATO DE LA RECOPIACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																					
N°	Trabajo en equipo				Sub-total	Responsabilidad				Sub-total	Empatia				Sub-total	Eficiencia				Sub-total	TOTAL
	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11	P12		P13	P13	P15	P16		
1	3	3	1	3	10	3	3	1	3	10	1	3	2	3	9	2	3	3	2	10	39
2	3	2	1	3	9	1	3	1	3	8	1	3	1	3	8	2	3	3	3	11	36
3	3	3	3	3	12	1	3	2	3	9	1	3	1	3	8	1	3	3	1	8	37
4	2	1	2	2	7	3	1	3	2	9	3	2	3	2	10	3	2	2	3	10	36
5	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	39
6	3	1	2	3	9	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	3	1	9	38
7	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	3	1	3	2	9	3	1	2	3	9	34
8	3	2	1	3	9	2	3	1	3	9	2	3	1	1	7	2	3	3	1	9	34
9	1	1	3	2	7	3	1	3	2	9	3	1	3	2	9	3	2	2	2	9	34
10	1	2	1	3	7	2	2	2	3	9	2	1	2	3	8	2	3	1	2	8	32
11	2	2	2	1	7	3	1	2	2	8	3	2	3	2	10	2	1	1	3	7	32
12	3	2	2	2	9	2	3	1	3	9	1	3	2	2	8	1	2	3	2	8	34
13	1	1	1	2	5	3	3	1	3	10	3	1	3	1	8	1	2	1	1	5	28
14	3	2	2	1	8	2	1	2	2	7	2	3	1	1	7	2	1	1	2	6	28
15	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
16	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	3	3	1	1	8	3	3	3	3	12	42
17	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	45
18	2	3	3	2	10	3	3	3	1	10	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	42
19	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	45
20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	46



21	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	47
23	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	47
26	3	1	2	3	9	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	43
27	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
28	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
29	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
30	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
31	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10	45
32	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	1	3	10	45
33	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	43
34	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	47
35	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	44
36	2	1	3	3	9	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	41
37	3	3	1	3	10	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
38	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
39	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	44
40	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	2	1	9	44
41	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	45
42	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	47
43	3	3	3	1	10	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	42
44	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47



45	3	1	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	44
46	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	46
47	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	45
48	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	47
49	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	46
50	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	46
51	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
52	1	3	2	3	9	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	43
53	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	44
54	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	45
55	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	44
56	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
57	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	45
58	3	3	3	2	11	3	1	3	1	8	3	3	3	3	12	3	2	3	1	9	40
59	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	1	3	3	3	10	3	2	3	3	11	43
60	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
61	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
62	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
63	3	1	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	45
64	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	45
65	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	45
66	3	3	1	2	9	2	3	3	3	11	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	42
67	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	1	9	3	2	3	2	10	42
68	2	3	1	2	8	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	40



69	3	2	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	3	2	2	3	10	40
70	3	3	1	3	10	3	3	1	3	10	1	3	2	3	9	2	3	3	2	10	39
71	3	2	1	3	9	1	3	1	3	8	1	3	1	3	8	2	3	3	3	11	36
72	3	3	3	3	12	1	3	2	3	9	1	3	1	3	8	1	3	3	1	8	37
73	2	1	2	2	7	3	1	3	2	9	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	37
74	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	39
75	3	1	2	3	9	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	2	3	1	8	37
76	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	3	1	3	2	9	3	3	2	3	11	36
77	3	2	1	3	9	2	3	1	3	9	2	3	1	1	7	2	1	3	1	7	32
78	1	1	3	2	7	3	1	3	2	9	3	1	3	2	9	3	3	2	2	10	35
79	1	2	1	3	7	2	2	2	3	9	2	1	2	3	8	2	2	1	2	7	31
80	2	2	2	1	7	3	1	2	2	8	3	2	3	2	10	2	3	1	3	9	34
81	3	2	2	2	9	2	3	1	3	9	1	3	2	2	8	1	1	3	2	7	33
82	1	1	1	2	5	3	3	1	3	10	3	1	3	1	8	1	2	1	1	5	28
83	3	2	2	1	8	2	1	2	2	7	2	3	1	1	7	2	2	1	2	7	29
84	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	45
85	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	3	3	1	1	8	3	3	3	3	12	42
86	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	45
87	2	3	3	2	10	3	3	3	1	10	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	43
88	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	44
89	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	46
90	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
91	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	47
92	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48



93	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
94	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	47
95	3	1	2	3	9	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10	42
96	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
97	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
98	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
99	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
100	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	46
101	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	1	3	10	45
102	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
103	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	47
104	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	44
105	2	1	3	3	9	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	41
106	3	3	1	3	10	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
107	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
108	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	1	1	3	3	8	42
109	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	2	1	9	44
110	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	45
111	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	47
112	3	3	3	1	10	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
113	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
114	3	1	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	45
115	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	46
116	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	45



117	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	47
118	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	46
119	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	46
120	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
121	1	3	2	3	9	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	43
122	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	44
123	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	45
124	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
125	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
126	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
127	3	3	3	2	11	3	1	3	1	8	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	41
128	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	44
129	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
130	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
131	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
132	3	1	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	45
133	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	46
134	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	45
135	3	3	1	2	9	2	3	3	3	11	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	42
136	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	1	9	3	3	3	2	11	43
137	2	3	1	2	8	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	40
138	3	2	2	3	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	3	3	2	3	11	41
139	3	3	1	3	10	3	3	1	3	10	1	3	2	3	9	2	2	3	2	9	38
140	3	2	1	3	9	1	3	1	3	8	1	3	1	3	8	2	2	3	3	10	35



141	3	3	3	3	12	1	3	2	3	9	1	3	1	3	8	1	1	3	1	6	35
142	2	1	2	2	7	3	1	3	2	9	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	37
143	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	39
144	3	1	2	3	9	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	2	2	3	1	8	37
145	1	2	3	1	7	3	1	3	2	9	3	1	3	2	9	3	3	2	3	11	36
146	3	2	1	3	9	2	3	1	3	9	2	3	1	1	7	2	2	3	1	8	33
147	1	1	3	2	7	3	1	3	2	9	3	1	3	2	9	3	3	2	2	10	35
148	1	2	1	3	7	2	2	2	3	9	2	1	2	3	8	2	2	1	2	7	31
149	2	2	2	1	7	3	1	2	2	8	3	2	3	2	10	2	2	1	3	8	33
150	3	2	2	2	9	2	3	1	3	9	1	3	2	2	8	1	1	3	2	7	33
151	1	1	1	2	5	3	3	1	3	10	3	1	3	1	8	1	1	1	1	4	27
152	3	2	2	1	8	2	1	2	2	7	2	3	1	1	7	2	2	1	2	7	29
153	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
154	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	3	3	1	1	8	3	3	3	3	12	42
155	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	45
156	2	3	3	2	10	3	3	3	1	10	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	43
157	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	45
158	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	46
159	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
160	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	47
161	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
162	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
163	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	47
164	3	1	2	3	9	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	2	2	3	3	10	42



165	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
166	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	46
167	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
168	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
169	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	46
170	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	1	3	10	45
171	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
172	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	47
173	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	44
174	2	1	3	3	9	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	41
175	3	3	1	3	10	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
176	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48
177	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	1	1	3	3	8	42
178	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	2	1	9	44
179	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	45
180	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	47
181	3	3	3	1	10	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	44
182	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	47
183	3	1	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	45
184	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	46
185	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	45
186	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	47
187	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	46
188	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	46



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: _____

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: NANCY DELIA ROMAN POMA
Dirección: JR. BUENOS AIRES 137- CIUDAD BLANCA - PAUCARANCA-AREQUIPA
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 29418398
Teléfono: 959619581 email: cuinand_rp95@hotmail.com

Nombres y Apellidos: -
Dirección: -
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: -
Teléfono: - email: -

Facultad y/o Escuela de Posgrado: ADMINISTRACIÓN
Escuela Profesional o Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE LA SAWA
Título o Grado Académico a optar: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
Asesor: DR. JORDAN ROSAS VALDIVIA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CENTRAL
MAJES, AREQUIPA 2017

Palabras claves, (3 a 5 términos): _____

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

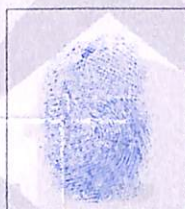
En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS P58

Firma de Autor



huella digital

26 JUNIO 2025

Fecha