



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**Estrés y Desempeño Laboral del Personal Técnico Farmacéutico de
Team Farmahorro Chimbote – 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Ulloa Mora, Noemí Liseth (ORCID: 0000-0003-1247-1136)

ASESOR:

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-5903-4577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta investigación va dedicada a quien forjo mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no comértelo otra vez.

Noemí Liseth Ulloa Mora

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencia y sobre todo felicidad.

A mi familia por ser mi fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida y más aún en mis duros años de carrera profesional.

A mis maestros por su entrega en mi aprendizaje, por compartir su sabiduría y por impulsarme a ser cada día mejor. Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

Noemí Liseth

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variable y operacionalización	12
3.3. Población. Muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 01	Estrés en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021	17
Tabla 02	Dimensiones del Estrés en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.	18
Tabla 03	Desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.	19
Tabla 04	Dimensiones del desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.	21
Tabla 05	Dimensiones del Estrés y el Desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.	23
Tabla 06	Pruebas de chi-cuadrado y correlaciones para la contratación de cada dimensión de la variable Estrés con el Desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.	25
Tabla 07	Estrés y Desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.	27
Tabla 08	Prueba de Chi.cuadrado para relacionar el Estrés y Desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.	28

Resumen

Esta investigación es determinado con un objetivo general definido, el cual se presenta de la siguiente manera, determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021. Su población y su muestra, cuenta con 30 empleados, los cuales son personas profesionales, sea hombre o mujer, donde se aplico 20 preguntas, a través de una encuesta, esta encuesta serán 2, de estrés y desempeño laboral. Esta información hallada en las encuestas se determino en un programa llamado SPSS, el cual nos arrojo resultado a través de tablas y gráficos, donde para hallar la hipótesis tendremos que Chi cuadrado. Los resultados de esta investigación se especifican en el objetivo general, donde se define que si existe una relación entre las dimensiones, siendo este estrés y desempeño laboral de los empleados en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021, lo cual se verifica en el resultado del Chi-cuadrado $P\text{-Value}=0,000 (< 0,05)$ y siendo validada por el coeficiente Rho de Spearman que es $-0,752$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Nivel de estrés, desempeño laboral, Team Farmahorro Chimbote.

Abstract

This research is determined with a defined general objective, which is presented as follows, to determine the relationship between the level of stress and the performance in the pharmaceutical technical staff of Team Farmahorro Chimbote - 2021. Its population and its sample have 30 employees, who are professional people, either man or woman, where 20 questions were applied, through a survey, this survey will be 2, of stress and work performance. This information found in the surveys was determined in a program called SPSS, which gave us results through tables and graphs, where to find the hypothesis we will have to Chi square. The results of this research are specified in the general objective, where it is defined that if there is a relationship between the dimensions, being this stress and work performance of the employees in the pharmaceutical technical staff of Team Farmahorro Chimbote - 2021, which is verified in the result of the Chi-square P-Value = 0.000 (<0.05) and being validated by Spearman's Rho coefficient which is -0.752, so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Stress level, job performance, Team Farmahorro Chimbote.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se aprecia que las personas viven una situación de angustia frente a la problemática de salud pública que vive la humanidad, producto de la Covid-19; esta angustia también se observa en los trabajadores asistenciales de primera línea, quienes hacen esfuerzo denodado por cuidarse y no contraer el virus o contagiar a sus familiares; en ese sentido también se puede encontrar a un grupo de profesionales que se encuentran propensos a contraer tal virus y son los que expenden medicamentos en los distintos establecimientos; público o privado, la angustia que viven generada por la masiva concurrencia y la posibilidad de contagio ha elevado sus niveles de estrés (Loyza, 2020)

En tal sentido la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), señala que, cerca de 40 millones de trabajadores de la Unión Europea, refieren padecer estrés producto de las condiciones laborales; así mismo la encuesta en Centroamérica respecto al trabajo y la salud, concluyó que uno de cada diez trabajadores expresa vivir tensión durante su horario laboral

Uno de los grandes problemas que están presentes en trabajadores, es el estrés producto de las actividades laborales (Dijran, 2010); en ese sentido esta situación de estrés repercute en la vida organizacional, afectando sus relaciones humanas, así mismo en su entorno familiar (Gonzales, Ortegón y Niño, 2020) Actualmente se sabe que el estrés es uno de los responsables directos de las

A nivel de todo Perú, estudio realizado por Rojas, menciona que cerca del 60% de toda la población peruana sufre de estrés, muy diferente al estrés laboral por lo que si se incrementa dicho porcentaje aumentaría a un 70% siendo las causas más comunes las presencias de conflictos interpersonales entre los miembros y la falta de reciprocidad de todos a lo largo de su labor (Rojas, 2019).

El estrés de tipo laboral se puede observar o encontrar en Perú como un problema que parte a través de las relaciones emocionales, cognitivas y psicológicas que tiene el trabajador durante el periodo de trabajo laboral diario involucrando a la exigencia abrumante o exigente, por lo que los empleados generan y empiezan a construir un estrés laboral, dando como resultado la angustia por el desequilibrio de sus capacidades frente a sus situaciones.

El personal técnico farmacéutico del establecimiento Team Farmahorro tienen una gran responsabilidad en el distrito de Chimbote ya que existe una demanda personas que buscan productos farmacéuticos a diario debido a la enfermedad que se propaga actualmente (Covid – 19). En la actualidad se encuentra saturada, debido a la gran demanda de clientes por lo que la mayoría del personal técnico farmacéutico posee de una cierta cantidad de horas de atención que ciertas veces sobrepasa de su hora laboral generando estrés y alguna otra enfermedad psicológica a futuro, dando como resultado que el desempeño laboral que ellos ejercen baja rotundamente poco a poco sin que ellos se den cuenta.

Socialmente este problema afecta a la salud pública, tal y como se mencionó de los trabajadores del personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro el cual se puedan encontrar manifiesto de situaciones de riesgo que se presentan con los trabajadores, se muestran tensos, preocupados, ansiosos producto del miedo de contagiarse y tienden a aislarse para evitar contacto personal; en su actividad laboral, desempeño y vida social.

Es por eso que es de mucha importancia que los empleados se experimenten un buen ambiente laboral y horas laborales de acuerdo a ley, ya que dependiendo de eso se podrá exigir un buen desempeño laboral y a la vez mejorar su salud y su contorno social y familiar.

De lo anteriormente mencionado se formula la siguiente pregunta ¿cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021?

Se justificó a nivel teórico toda vez que su aporte fue el conocimiento de la relación entre las variables en estudio en el contexto de trabajadores que expenden medicina al público en general , también relevancia social ya que el personal técnico farmacéutico tiene como finalidad la correcta atención y expendio de medicamentos que permitan a los usuarios tener medicamentos adecuados y según las características solicitadas por el médico tratante; en ese sentido este personal tiene un gran valor social toda vez que es un personal que contribuye al cuidado de la salud del publico en general de una comunidad.

Para alcanzar dicho propósito se tuvo como objetivo general, Establecer la relación entre el nivel de estrés y el desempeño en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

El cual logró los siguientes objetivos específicos; Identificar el nivel de estrés en el personal asistencial del personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021. Verificar el nivel de desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

Dicha investigación se tuvo en cuenta también la siguiente hipótesis general que se planteó de la siguiente manera: “Existe relación entre estrés y desempeño laboral del personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021; originando hipótesis específicas; Existe una relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función del personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021;

II. MARCO TEÓRICO

Delgado (2017) en Ecuador realizó un estudio cuyo propósito fue establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral en 69 trabajadores; en relación a los resultados fue que se halló relación entre las variables, de otro lado los niveles de estrés no son óptimos, debido a las actividades diarias que realizan, presión por la tarea, no son reconocidos, lo que repercute en la calidad de atención al cliente

Guzmán (2017), llevó a cabo un estudio con la finalidad de establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en personal de un instituto tecnológico y cuyos resultados fueron que 67% de los evaluados presenta nivel bajo de estrés, mientras que el 33% nivel intermedio; de otro lado se halló relación entre las variables y se concluyó que a menor estrés laboral mayor desempeño laboral.

Burgos (2015), analizó la relación entre el estrés laboral y el desempeño en trabajadores de área de recursos humanos de una empresa, se halló que el 67% de los evaluados presente estrés alto y muy alto; así mismo el 58% presenta un desempeño poco satisfactorio y deficiente. El estudio concluye que se evidencia una influencia del estrés sobre el desempeño laboral

En el ámbito nacional se tiene el trabajo desarrollado por Román (2018), cuyo propósito fue establecer relación entre el estrés y el desempeño en colaboradores de una cadena de formación en distrito de Lima, se obtuvo como resultado que el 65,3% de los evaluados se ubicaron en un nivel medio de estrés

y el 16% en nivel alto; respecto a la relación se halló que la dimensión realización personal se encuentra relacionado con el estrés.

Puma (2017) cuyo trabajo tuvo como propósito establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral con trabajadores de un centro de salud, los resultados fueron que el 68.5% se ubican en un nivel alto de estrés, mientras que el 25% en un nivel bajo y respecto a la relación entre las variables se concluyó que se relaciona el estrés laboral y la dimensión características individuales.

Loaiza (2021), buscó hallar relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en personal asistencial de enfermería de un hospital en Cuzco, dentro los resultados hallados fue que el 40.1% de los evaluados se ubica en un nivel medio de estrés, mientras que el 28.93% presenta alto estrés; en relación a la variable desempeño el 41,11%, se ubico en el nivel medio y se evidenció una relación negativa ($Rho=-.182$) y un $p<.01$ entre las variables en estudio que implica que a mayor nivel de estrés, menor es el nivel de desempeño laboral

Ángeles (2019) cuyo trabajo buscó establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral en 42 trabajadores del centro de salud de Chiquian. Los resultados hallados fueron que el 81% se encuentra en un nivel medio de estrés mientras que el 19% en nivel alto, así mismo dentro de los factores de estrés, el factor personal alcanzó un 31% en nivel alto, de otro lado respecto al desempeño laboral el 47,6% se ubico en el nivel deficiente, mientras que el 52,4% en el regular. Respecto al análisis de las variables se halló relación muy significativa e inversa ($Rho=-.786$, $p<.01$)

La Torre (2018), ejecutó un estudio cuyo propósito fue establecer relación entre el estrés y el desempeño laboral en 90 trabajadores del poder judicial del Santa, dentro de los resultados alcanzados fueron que el 42% se encuentran en situación de estrés, mientras que el 40% poseen un desempeño bajo. De otro

lado halló relación ($Rho=.364$) que se entiende como baja y un nivel de significancia estadística significativa $p<.01$

En relación a la utilización de las teorías mencionadas no solo es necesario enunciar sus enfoques y las causas del estrés laboral, debido a que el estrés es variable en diferentes formas (se representa de diferentes características), de los cuales la información de los enunciados importantes que se definieron a lo largo del tiempo referentes al estrés laboral fueron dados por Karasek. Se define estrés laboral al comportamiento o conducta de la presión o demanda que el trabajador tiene a lo largo de su labor, teniendo en cuenta la forma de control que él puede tener al realizar una gran dimensión de trabajos o tareas que se presentan a diario en las demandas laborales (Karasek, 1995).

Por otra parte, Carvajal y Hermosilla (2014) mencionaron, que el estrés laboral, es una contraproducente situación que genera respuestas de forma física y emocionales a los trabajadores surgiendo patologías psicológicas en el ambiente laboral y también acompañándolo en su ambiente social, a la vez también recalca Lazarus y Folkman (2011) que el desgaste profesional (estrés) es la fase que influye deterioro emocional y laboral construyendo al individuo en una persona con agotamiento permanente, definiendo su teoría como un estrés crónico en cualquier situación singular de una persona y su ambiente.

Las dimensiones de la variable estrés se encuentran en base al agotamiento emocional, la realización personal y despersonalización, encajan a través de la cantidad de trabajo que hace el individuo en calidad, frecuencia, ritmo y nivel que se tiene que tener siempre en la ejecución y concentración de un trabajo (García y Vélez, 2015).

El agotamiento emocional es uno de los componentes más importantes que originan el síndrome de burnout (desgaste profesional), en el que afecta la salud tanto mental como física, entorno al rendimiento, calidad y atención que brinda el individuo en su ambiente laboral, (Khoo, Aldubai y Ganasegeran, 2017), para especificar un tipo de estrés laboral “estrés crónico”, se menciona algo ya

generado en grupos de empresa o instituciones cuyo objetivo dependen del trabajo de sus empleados, estas originan un estado de frustración y fatiga producido por la relación que produce el esperado esfuerzo y resulta una pérdida del interés del trabajo profesional que está siempre en las personas a diario (Vélez y Hernández, 2016). Para Navarro (2016). El cansancio es el fenómeno que aparece a todo ser vivo, el cual esta consiste del desgastes tanto físico, emocional y rendimiento, acompañada de una sensación irregular el cual se visualizará en la capacidad para realizar sus actividades diarias, por otro lado, la noción del desgaste físico interactúa de manera simbólica con el ambiente laboral, el cual es producido por la ausencia de sensación de logro y pérdida de identidad personal que siente individuo, al momento de realizar sus actividades laborales. (Canales, Valenzuela y Paravic, 2016), a la vez el desgaste intelectual se basa en el desgaste del pensamiento, desenvolvimiento de la persona consigo misma y en el ambiente laboral, el Consejo de Salud Ocupacional (2020), dice que el desgaste intelectual en el ambiente laboral implica la ausencia de la noción o sensación de lograr una identidad personal en el trabajo, produciendo cada vez más fatiga y un bajo rendimiento en el trabajo, demostrando al individuo que necesita tratarse la salud mental ya que es de suma importancia tanto para él y la institución a la que labora.

La realización personal, es la forma de vida asumida que el empleado o forma a lo largo de su vida laboral, estos se traducen como parámetros donde el entendimiento y la pérdida del sentido en la ejecución del trabajo y la vida social crean un vacío interno hacia la persona, y dándole como resultado un factor de riesgo a múltiples enfermedades como ansiedad, estrés, depresión, enfermedades cardiovasculares, aceleración de infecciones o un grave relativismo moral (Izquierdo 2006), por otro lado la necesidad de crecimiento en el trabajo, es un proceso que el individuo, activa, orienta y mantiene, el comportamiento del individuo hacia la realización de sus objetivos propuestos en el ambiente laboral, por esto es importante conocer las propias causas que ayuden a la motivación de sentirse satisfecho con lo ya logrado. (Cienfuegos 2020).

La despersonalización es la percepción o experiencia de uno mismo de mediante los procesos mentales o cuerpo que se causan en el trabajo laboral, usualmente derivando a la ansiedad y desgaste en el empeño laboral. (Arias 2016), el compromiso que tienen los empleados se define como la relación en la cual los empleadores y los empleados buscan oportunidades de crecimiento y beneficio (Alba 2013), también menciona Flores, G., Villalobos, H. y Londoño, D. (2027).

El equilibrio entre el trabajo y el compromiso familiar es la gestión satisfactoria entre las horas laboradas y el tiempo que disfrutan de la vida ya que esto ayudara a tener un equilibrio para dedicarle suficiente tiempo a ambos, el compromiso institucional es la referencia del compromiso del que tiene el empleado con una institución desempeñándose de la manera más adecuada. (Calvo, Verdugo y Amor 2016).

Las dimensiones de la variable desempeño laboral se encuentran en base a lo académico, laboral e investigativo, el cual realiza el empleado dentro de todo el ámbito laboral incidiendo directamente en encontrar habilidades interpersonales que den resultados a la organización o instituciones en donde trabaja. (Pedraza, et al. 2010).

El desempeño labora en lo académico se expresa mediante el conocimiento de su especialidad con respecto a su interés en las cualidades de los trabajadores para ejercer exitosamente su profesión y en la forma de lograr estos dotes (Vargas, Et al. 2005), esto ayuda a la auto superación porque es la referencia a la capacidad que tiene el empleado al ofrecer el máximo rendimiento para conseguí así los objetivos planteados por parte de la instituciones o empresas (Villadiego 2019). Por otro lado, también comprende al cumplimiento de las obligaciones ya que dependiendo del saldo el cual el empleador le da al empleado este tendrá la virtud de realizar un trabajo de calidad, al tener un pago que depende de las normal o leyes el cumplimiento del trabajador será eficaz (Díaz 2012).

El desempeño laboral es la responsabilidad es la relación que nace entre el empleador y el empleado deben tener al momento de ejecutarse el contrato para que al momento de que el trabajador comience su etapa en la institución o empresa esté protegido ante cualquier ocasión o causa que pueda suceder en el trabajo, se habla más que todo por medio de prevención, asistencias y prestaciones en la labor a ejercer (Martínez 2017). respecto a las relaciones interpersonales ya mencionadas, el autor Moreno (2018), menciona que es la capacidad de cada trabajador tiene para socializar diversas circunstancias y situaciones en la que él pueda realizar el cualquier momento con diferentes personas que se encuentran en su entorno.

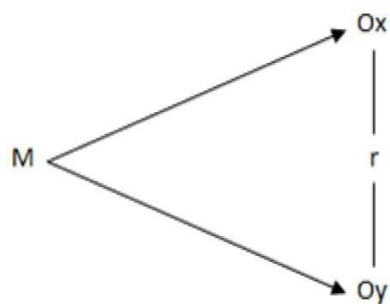
Un comportamiento ético conllevará a que individuo pueda desenvolverse de manera pertinente en cualquier ámbito de su vida personal, social o laboral y que le permita alcanzar el éxito, especialmente en el campo laboral el principio de honestidad y de responsabilidad conllevan al buen desempeño laboral. (Ríos, López y López, 2015)

El desempeño laboral investigativo se empieza desde los cumplimientos de los requerimientos técnicos metodológicos como menciona Iturralde (2011), es la adherencia que parte de la propia organización entre el empleador y el trabajador mediante leyes, normas o especificaciones en el que ellos operan, llegando a una buena socialización laboral. El empleo de nuevos desempeños laborales comienza desde las competencias laborales ya que es una capacidad que cada persona tiene que desarrollar para conocer y variar recursos que se podrían usar en diferentes condiciones asegurando y evitando el estrés en el desempeño laboral que se pueda ver en los logros que la entidad o empresa necesite. (Pedraza et al. 2010).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Respecto al tipo de investigación ésta se enmarca en un tipo básico, toda vez que pretende generar conocimiento y aportar de manera teórica. Atendiendo a los objetivos planteados este estudio es analítico, por que pretende analizar la relación entre las variables de estudio (Bustamante, 2013). De otro lado Rus (2021). Los estudios correlacionales pretenden analizar la variación de la variable y debe tenerse en cuenta el tipo de análisis a realizar; en el mismo sentido Godoy (2018) agrega que estos estudios buscan analizar variables que se tienen fundamentos que interactúan entre sí.



Dónde:

M: muestra

Ox: Datos para la variable estrés.

X2: Datos para la variable desempeño laboral

R= Conjugación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Estrés

Definición conceptual

Para Gonzales (2014). El estrés cuenta con varios mecanismos establecidos, determinados para actuar ante una situación que cause amenaza para nosotros, estos casos se dan hoy en día más constantemente, afectando la zona donde nos encontramos viviendo o trabajando, por ello al conocer la demanda en el trabajo cada vez se diferencia y se exige más.

Definición operacional

Es aquel conjunto de procesos determinados por el investigador, referidos al estrés, para así lograr mejorar las competencias del personal, estas mejoras se darán en su dimensión, tanto como agotamiento, realización y despersonalización, dándose en aumento el desarrollo de prácticas saludables.

Variable: Desempeño laboral

Definición conceptual

Este punto procura el bienestar y estar conforme con el trabajador, este es el punto de desenvolvimiento aplicado por ellos, aplicando en su puesto de mayor beneficio para la organización. Esta área determina los planes que obtiene cada trabajar en su carrera en la organización, donde establece aumento de pagos y ascensos.

Definición operacional

La variable desempeño laboral se medirá a través de sus tres dimensiones y sus reactivos que dan como resultado niveles, deficiente, regular y eficiente.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Según lo que establece Ramos (2012), la población es una cantidad de seres habitando en un lugar, donde comparten sus costumbres, pero en un determinado espacio, en otro sentido Rojas (2017) y Moreno (2021) coinciden que la población es la totalidad de los sujetos que poseen características similares se estableció por un estudio de 30 empleados técnicos farmacéuticos asistenciales que tienen una relación actual y vigente Team Farmahorro de Chimbote, distribuidos de la siguiente manera:

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se aplicó la encuesta (Sordo, 2021) el cual nos permitirá obtener información necesaria del evaluar el estrés y desempeño laboral del Team Farmahorro de Chimbote.

Para Bastias (2020) con la encuesta se pretende recolectar información de manera global a través de los Instrumentos

Instrumento

Cuestionario de estrés laboral

Creado por Maslach (1974) consta de tres dimensiones, Agotamiento, despersonalización y realización personal; con 20 ítems.

Cuestionario de Desempeño Laboral

Cuestionario que consta de 20 ítems y tres dimensiones; Personal, académica e investigativa.

Validez

Para el análisis de la validez, de los instrumentos fueron sometidos a criterio de jueces, para ello se solicitó la participación de tres expertos

quienes coinciden que dichos instrumentos son aplicables para la muestra del presente estudio.

Confiabilidad

Se realizó a través de una prueba piloto, se contó con la participación de 10 sujetos con características semejantes a la muestra y se obtuvo como resultado un alfa de 0.93, evidenciando un nivel alto de confiabilidad en el caso de estrés laboral y .883 para desempeño laboral.

3.5. Procedimientos

Se evaluará a clientes frecuentes a través de un dialogo interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado, es decir de forma directa con el objetivo de recabar información sobre el nivel de estrés, por otro lado, la técnica de análisis documental servirá para profundizar la información respecto de cómo se encuentra desempeño laboral del Team Farmahorro de Chimbote, luego de ello se cotejó a través del software Excel como también en Spss, para después interpretarlos y analizar los resultados a través de discusiones con nuestros antecedentes.

3.6. Método de análisis de datos

Se usó el método inductivo y deductivo por medio del encuestador ya que se realizó una entrevista directa hacia el encuestado, formulándole una serie de preguntas bien estructuras y sistematizadas para la comprensión del entrevistado, con un tiempo de 15 a 20 minutos.

Se usó también el método de análisis cuantitativo y cualitativo, ya que se creará una base en de dato en Excel y seguido del programa SPSS de las cualidades del nivel de la satisfacción del cliente de la tienda online y la imagen corporativa de sí misma, representándolos a través de datos estadísticos, donde será analizados por medios de gráficos, tablas y diagramas que facilitaran a entender los resultados.

3.7. Aspectos éticos

En todo el proceso investigativo se tuvo presente siempre una conducta ética aceptable; se realizó el consentimiento informado para proceder con la aplicación de instrumentos, mostrando ahí el principio de autonomía que debe tener todo sujeto de estudio; es decir que queda a derecho su participación o no de la investigación; de otro lado se buscó con el presente estudio el beneficio de los sujetos y salvaguardar su integridad, finalmente se cumplió con el principio de honestidad, porque se tuvo siempre cuidado con el procesamiento de los datos y que estos reflejen la realidad analizada.

IV. RESULTADOS

Identificar el nivel de estrés en el personal asistencial del personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

Tabla 01:

Distribución de los niveles de Estrés en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021

Nivel de Estrés	f	%
Severo	5	16,7
Moderado	19	63,3
Leve	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS

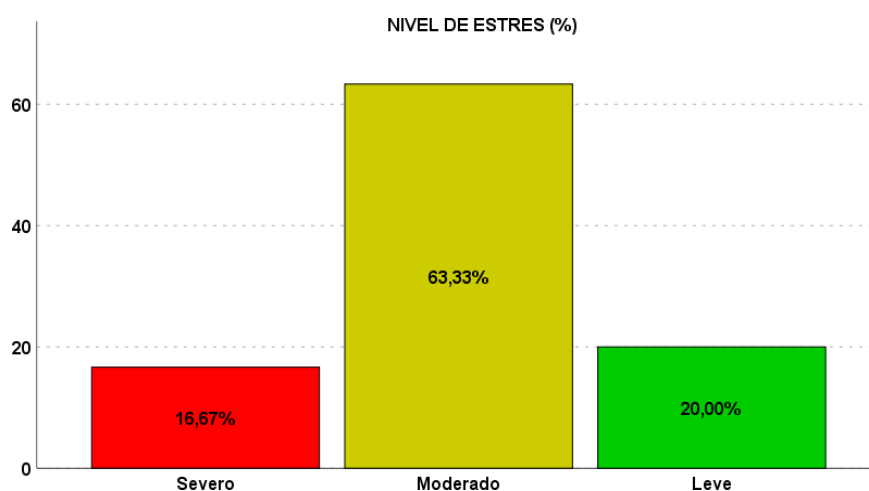


Figura 01:

Estrés en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

En la tabla 01 y figura correspondiente 01 se lograr visualizar los valores con su determinado porcentaje, donde definen la situación actual del personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro, referido al estrés; se visualiza que el 16.67% del personal se encuentra en un nivel severo de estrés, el 63.33%, del personal también este estrés moderado y 20.00% se encuentra en un nivel leve.

Tabla 02:

Dimensiones del Estrés en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

Factores	Nivel de Estrés	Fi	%
Agotamiento Emocional	Severo	6	20,0
	Moderado	20	66,7
	Leve	4	13,3
	Total	30	100,0
Realización Personal	Severo	7	23,3
	Moderado	15	50,0
	Leve	8	26,7
	Total	30	100,0
Despersonalización	Severo	11	36,7
	Moderado	7	23,3
	Leve	12	40,0
	Total	30	100,0

Fuente: elaboración propia para la investigación

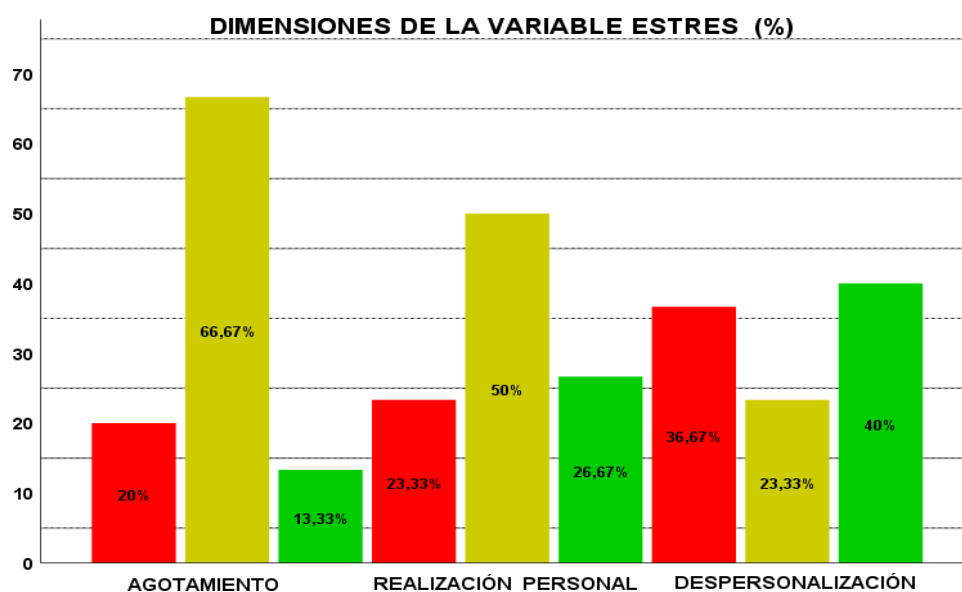


Figura 02:

Dimensiones del Estrés en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

En consecuencia, la tabla 02 y grafico 02 determinan el estrés del personal farmacéutico de Team Farmahorro: Como resultado tenemos las tres dimensiones como son el agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. Partimos con el estrés severo obteniendo un 20.00 %, 23.33 %, 36.67 % del personal cuenta en cada una de las dimensiones dado en ese mismo orden. Como se aprecia, en la dimensión agotamiento obtenemos un resultado elevado referente al estrés con un (36.67%), estos datos se obtienen en cada dimensión obteniendo porcentajes como el 66.67%, 50.00% y 23.33% del personal, esto es preocupante ya que se trata de la salud del personal técnico de la farmacéutica.

Verificar el nivel de desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

Tabla 03:

Desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

Nivel de Desempeño	fi	%
Bajo	7	23,3
Medio	17	56,7
Alto	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS

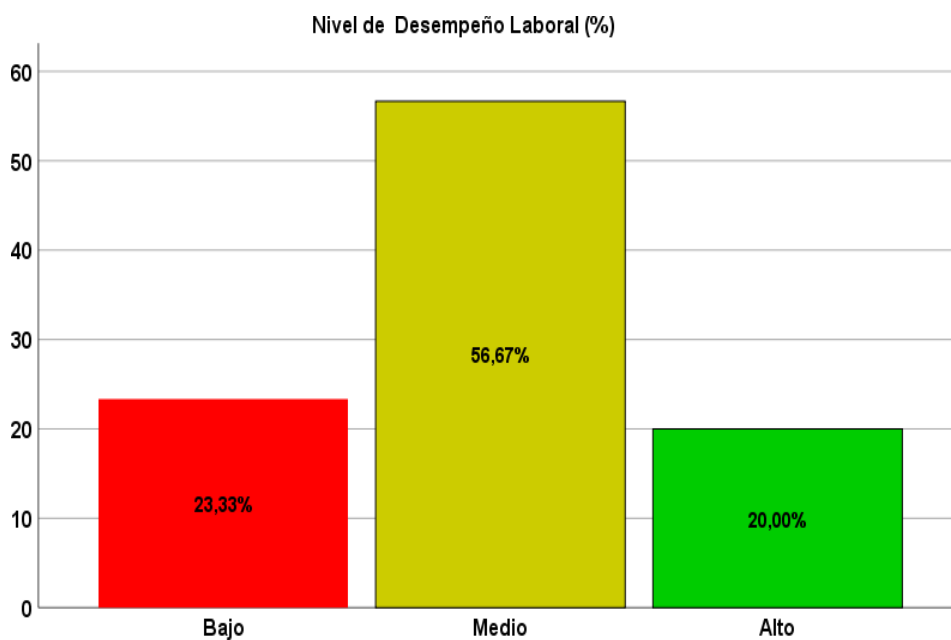


Figura 03:

Desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

Como se logra visualizar en la tabla 03 y figura 03, se logra definir el desarrollo del desempeño laboral por parte de los trabajadores de la farmacéutica, obteniendo un nivel bajo, con porcentajes como se visualiza en el gráfico, 23.33%, 56.67% para un nivel medio de desempeño y un porcentaje del 20.00%

para un nivel alto, el aporte de los trabajadores a la farmacéutica es buena dando sus servicios a los usuarios atendidos, tantos usuarios externos como internos, dándoles garantía y confianza.

Tabla 04:

Dimensiones del desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

Dimensión	Nivel de desempeño	fi	%
Académica	Bajo	3	10,0
	Medio	18	60,0
	Alto	9	30,0
	Total	30	100,0
Laboral	Bajo	9	30,0
	Medio	11	36,7
	Alto	10	33,3
	Total	30	100,0
Investigativo	Bajo	16	53,3
	Medio	9	30,0
	Alto	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: Encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS

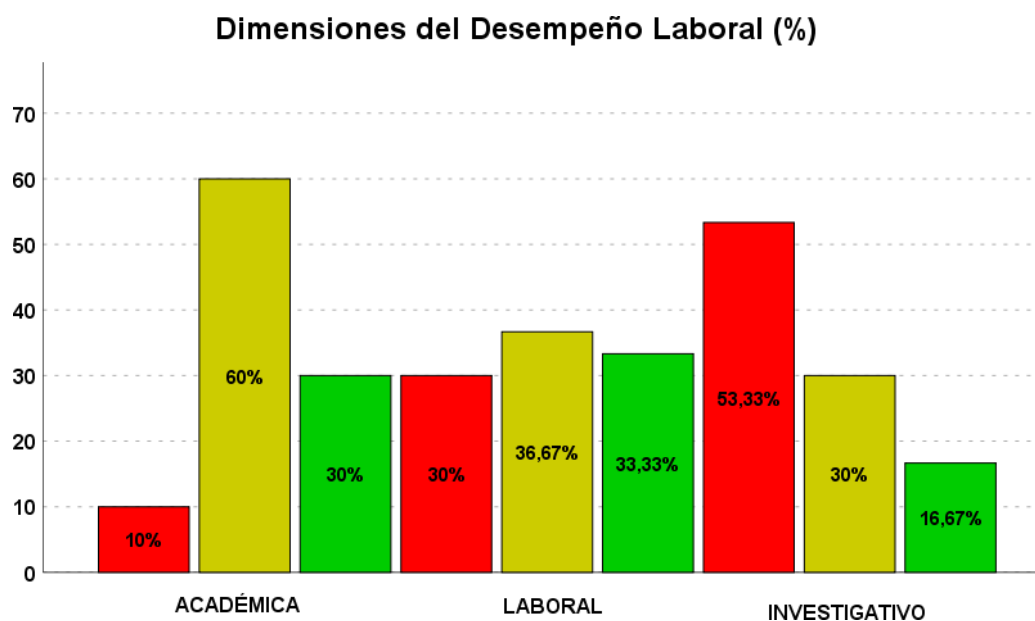


Figura 04:

Dimensiones del desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

Interpretación:

Determinando sus dimensiones se lograr definir el rendimiento de los empleados, a través de como demuestran su desempeño laboral, como se visualiza en la tabla 04, grafico 04, se obtiene un desempeño bajo con porcentajes de 30.00% y 53.33% en la dimensión de laborar e investigativo, estos datos obtenidos por parte de los trabajadores. En la figura se puede evidenciar que en las dimensiones los evaluados se ubican en un nivel alto (60%, 33,33% y 16;67%) respectivamente

Objetivo específico: determinar la relación entre las dimensiones del estrés laboral y el desempeño laboral del personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021”.

Tabla 05:

Dimensiones del Estrés y el Desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

Dimensiones del Estrés	Nivel	Nivel de Desempeño Laboral							
		Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Total	%
Agotamiento	Severo	0	0,0	4	66,7	2	33,3	6	100,0
	Moderado	5	25,0	11	55,0	4	20,0	20	100,0
	Leve	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4	100,0
	Total	7	23,3	17	56,7	6	20,0	30	100,0
Realización Personal	Severo	0	0,0	3	42,9	4	57,1	7	100,0
	Moderado	2	13,4	11	73,3	2	13,3	15	100,0
	Leve	5	62,5	3	37,5	0	0,0	8	100,0
	Total	7	23,3	17	56,7	6	20,0	30	100,0
Despersonalización	Severo	0	0,0	7	63,6	4	36,4	11	100,0
	Moderado	0	0,0	6	85,7	1	14,3	7	100,0
	Leve	7	58,3	4	33,3	1	8,4	12	100,0
	Total	7	23,3	17	56,7	6	20,0	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada y procesados por el investigador en SPSS

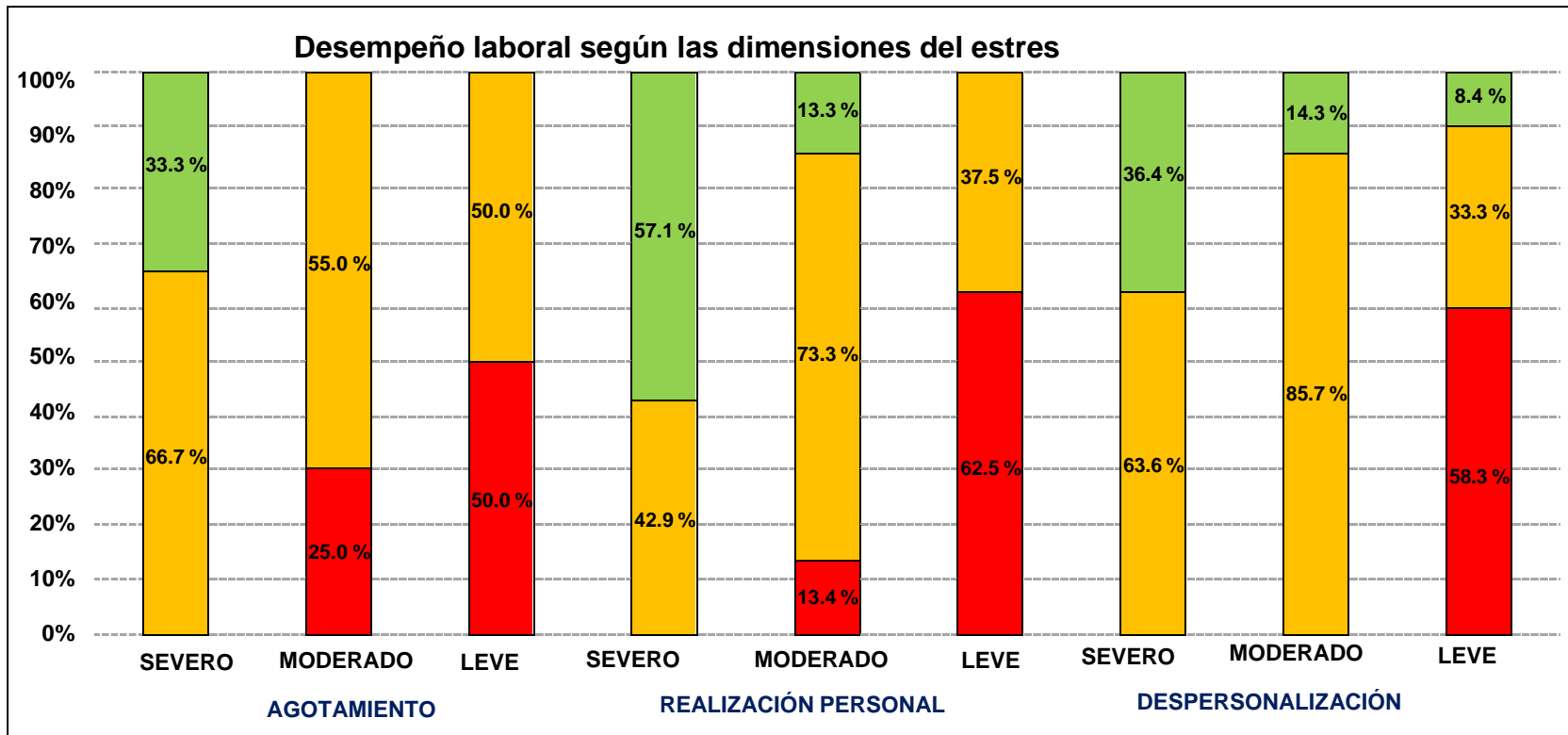


Figura 05:

Desempeño laboral según las dimensiones del estrés, en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

Tabla 06:

Prueba de χ^2 para cada dimensión de la variable Estrés con el Desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021”.

Contrastación de Hipótesis de:	χ^2	df	p	Resultado	Conclusión
Agotamiento emocional * Desempeño laboral	14,123 ^a	4	0.039	Significativa	Rechazar Ho
Realización Personal* Desempeño laboral	15.787 ^a	4	0.030	Significativa	Rechazar Ho
Despersonalización* Desempeño laboral	3.749	1	0.040	Significativa	Rechazar Ho

Dimensión * Desempeño Laboral	Rho	p	Interpretación
Agotamiento emocional * Desempeño laboral	-0.360**	0.039	Relación Buena
Realización Personal* Desempeño laboral	-0.644**	0.030	Relación Moderada
Despersonalización* Desempeño laboral	-0.578**	0.040	Relación Moderada

Fuente: encuesta aplicada y procesados por el investigador en SPSS

Interpretación:

En la respectiva figura 05, podemos visualizar, el cruce entre variables del desempeño laboral, con cada una de las dimensiones de la variable estrés, obtenemos como resultado, porcentajes tanto 33.3. % agotamiento, 57.1 % de realización personal y 36.4 % de despersonalización, estos resultados son determinados del personal. En contraposición encontramos que el 50.0%, 62.5% y 58.3 % del personal determina un bajo desempeño laboral en las siguientes dimensiones del estrés: agotamiento emocional, Realización personal y despersonalización.

La tabla 06 se verifica que lo hallado del chi-cuadrado determina que la hipótesis

de cada una de las dimensiones del estrés con el desempeño laboral; como logramos definir los valores de significación asintótica tienen un valor de cero (0,039 hasta 0.040) para cada prueba, y como es éste valor es menor que 0.05, se desaprueba la hipótesis nula H_0 , se define que la dimensión del agotamiento se relaciona con el desempeño laboral en el personal asistencial del Team Farmahorro, conteniendo así un grado de relación es **-0.360**, todo ello se aplica de manera negativa, o también inversa, obteniendo mientras es menor el estrés, en pocas palabras (leve), obtendremos mayor el desempeño laboral y cuanto mayor es el estrés, lo definimos como severo, se obtendrá menor el desempeño laboral del trabajador. Por ello de la misma forma se repetirá con las otras dimensiones, donde se relacionarán de manera negativa o inversa también, en cada uno obtendremos -0,644 y -0,578 respectivamente.

Objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

Tabla 07:

Estrés y Desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

	Nivel	Desempeño Laboral						Total	%
		Bajo	%	Medio	%	Alto	%		
Estrés	Severo	0	0,0	1	3,3	4	13,3	5	16,7
	Moderado	2	6,7	15	50,0	2	6,7	19	63,3
	Leve	5	16,7	1	3,3	0	0,0	6	20,0
	Total	7	23,3	17	56,7	6	20,0	30	100,0

Fuente: encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS

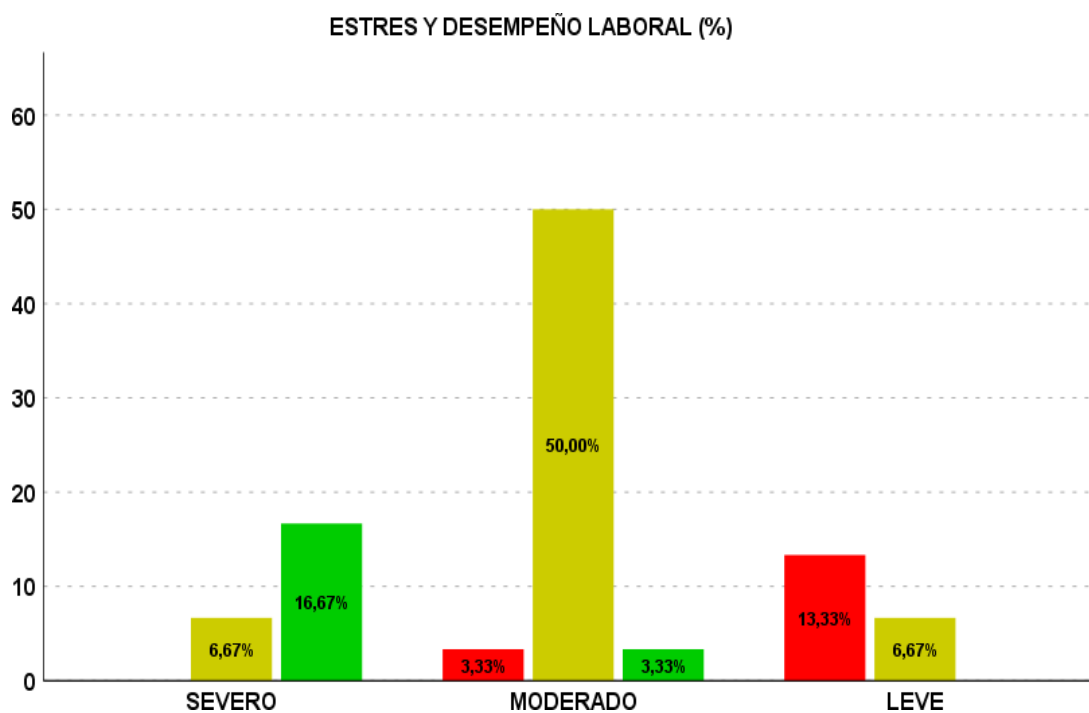


Figura 07: Estrés y Desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

Interpretación:

En la tabla y figura 07 se evidencia que el 50% de los evaluados presente nivel medio de estrés y su desempeño laboral es regular, de otro lado el 13,3% de los encuestados presenta un nivel severo de estrés y un nivel alto de desempeño laboral

Tabla 08:

Prueba de X^2 para a distribución de asociación entre el Estrés y Desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	p
X^2	27,357 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	23.486	4	0.000
Asociación lineal por lineal	16.397	1	0.000
N	30		

Correlación entre: el estrés y el Desempeño laboral	
Rho	-0.752**
p	0.000
N	30

Fuente: encuesta aplicada y procesada por el investigador en SPSS

Interpretación:

En la tabla 08 se especifica lo que se halló en el SPSS con respecto al chi-cuadrado de Pearson = 27,357, hallado en si cuatro grados de libertad y una de probabilidad asintótica de 0,000; por ello se determina es menor que 0.05 (o 5%), donde se determina por rechazar la hipótesis nula del personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote - 2021. Asimismo, se chequea la relación entre el estrés y el desempeño laboral, donde obtuvimos resultado de -0,752, lo que especifica que tiene una buena relación, esta puede ser negativa o inversa del estrés con el desempeño.

IV. DISCUSIÓN

Realizando la investigación correcta e indagando, se define el objetivo general, donde se logró establecer la relación que pueda existir entre el estrés y el desempeño laboral, el desempeño cuenta con predisposiciones de actitudes rescatadas para cada variable, sobre todo para la calidad y salud del trabajador, coordinando y organizando la información adjuntado para cada variable, para aplicar luego de ello estadísticas, estas se encuentran en la tabla 08, donde obtenemos en el SPSS el resultado del chi cuadrado 0,000 ($< 0,05$), determinando validación de Spearman, se halló un valor de 0.752.

Delgado (2017), Con su estudio llego a la conclusión que la presencia del estrés en los colaboradores es producida por las condiciones laborales y las relaciones interpersonales; lo cual repercute al momento de desarrollar sus laborales dentro de la institución y por ende en la calidad de atención a los beneficiarios; así mismo Guzmán (2017), cuyos resultados fueron que 67% de los evaluados presenta nivel bajo de estrés, mientras que el 33% nivel intermedio; de otro lado se halló relación entre las variables y se concluyó que a menor estrés laboral mayor desempeño laboral.

Otro hallazgo fue el de Burgos (2015), quien analizó la relación entre el estrés laboral y el desempeño en trabajadores de área de recursos humanos de una empresa, donde halló que el 67% de los evaluados presente estrés alto y muy alto; así mismo el 58% presenta un desempeño poco satisfactorio y deficiente. concluye que se evidencia una influencia del estrés sobre el desempeño laboral; a nivel nacional el estudio realizado por Román (2018), cuyo propósito fue establecer relación entre el estrés y el desempeño en colaboradores de una cadena de formación en distrito de Lima, obtuvo como resultado que el 65,3% de los evaluados se ubicaron en un nivel medio de estrés y el 16% en nivel alto; respecto a la relación se halló que la dimensión realización personal se encuentra relacionado con el estrés. Otro trabajo fue el desarrollado por Puma (2017) cuyo trabajo tuvo como propósito establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral con trabajadores

de un centro de salud, los resultados fueron que el 68.5% se ubican en un nivel alto de estrés, mientras que el 25% en un nivel bajo y respecto a la relación entre las variables se concluyó que se relaciona el estrés laboral y la dimensión características individuales.

Loaiza (2021), buscó hallar relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en personal asistencial de enfermería de un hospital en Cuzco, dentro los resultados hallados fue que el 40.1% de los evaluados se ubica en un nivel medio de estrés, mientras que el 28.93% presenta alto estrés; en relación a la variable desempeño el 41,11%, se ubicó en el nivel medio y se evidenció una relación negativa ($Rho=-.182$) y un $p<.01$ entre las variables en estudio que implica que a mayor nivel de estrés, menor es el nivel de desempeño laboral; así mismo Ángeles (2019) buscó establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral en 42 trabajadores del centro de salud de Chiquian. Los resultados hallados fueron que el 81% se encuentra en un nivel medio de estrés mientras que el 19% en nivel alto, así mismo dentro de los factores de estrés, el factor personal alcanzó un 31% en nivel alto, de otro lado respecto al desempeño laboral el 47,6% se ubicó en el nivel deficiente, mientras que el 52,4% en el regular. Respecto al análisis de las variables se halló relación muy significativa e inversa ($Rho=-.786$, $p<.01$); finalmente La Torre (2018), ejecutó un estudio cuyo propósito fue establecer relación entre el estrés y el desempeño laboral en 90 trabajadores del poder judicial del Santa, dentro de los resultados alcanzados fueron que el 42% se encuentran en situación de estrés, mientras que el 40% poseen un desempeño bajo. De otro lado halló relación ($Rho=.364$) que se entiende como baja y un nivel de significancia estadística significativa $p<.01$

Los fundamentos planteados por Delgado (2017), sostienen que el éxito laboral depende de la efectividad que tiene al desarrollar las funciones asignadas dentro de la empresa; debe tenerse en consideración de igual modo que el desempeño laboral adecuado esta determinado por factores como las capacidades o competencias académicas y factores emocionales. Es en ese sentido que Carvajal y Hermosilla (2014) sostienen que trabajar

estos factores y junto a los propios del centro laboral, contribuirá a mejorar la calidad de servicio y por ende la satisfacción de los usuarios de tales servicios.

Delgado (2017), quien analizó que uno de los factores asociados al buen desempeño laboral es la necesidad de obtener una remuneración acorde a la labor desarrollada, esto le permite al trabajador cubrir sus necesidades fisiológicas y de seguridad, de otro lado contribuye el desarrollo de la confianza social y mejorar los conocimientos. Debe entenderse que la remuneración no es el objetivo final del trabajador si no es el medio con el cual pueda acceder a cubrir sus necesidades; por ello es importante que desarrolle sus actividades laborales de manera eficiente.

Respecto a los objetivos específicos donde se analizó la relación de las dimensiones del estrés con el desempeño laboral en los sujetos evaluados en le presente estudio; del cual se evidenció que existe relación inversa significativa ($Rho=-.360$, $Rho=-.644$ y $Rho=-.578$) lo que se puede explicar que cuando existe niveles altos de estrés el desempeño laboral tiende a mermar, en comparación con lo hallado por Guzmán (2017) quien evidenció relación entre las dimensiones de estrés y el desempeño; dicho autor concluye que son los factores de relaciones humanas inadecuadas conlleva a un clima donde se fomenta el estrés y como consecuencia el clima organizacional se deteriora y ello repercute en de manera negativa en la productividad laboral

V. CONCLUSIONES

- Primera Se concluye que existe entre el estrés y el desempeño laboral ($Rho=-,752$), en el personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021. Que significa relación inversa y significativa
- Segunda Se concluye que los trabajadores evaluados presente un nivel moderado de estrés (63,3%) y un 16,7% en el nivel alto, lo que evidencia la presencia del fenómeno en el contexto estudiado.
- Tercera El 20% de los evaluados se ubicó en un nivel alto de desempeño laboral, mientras que un 56.70% en el nivel medio y un 23,7% en el bajo lo que implica que el personal asistencial presenta dificultades al momento de realizar su labor.
- Cuarta Se concluye que existe relación inversa entre las dimensiones de la variable estrés y el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Team Farmahorro

VI.RECOMENDACIONES

- Primero. Se deben realizar acciones de investigación para lograr determinar el perfil psicológico de los empleados del farmacéutico, para así lograr una atención al cliente de gran calidad, obteniendo una alta preparación por parte de los trabajadores.
- Segundo. Se deben de establecer protocolos de atención del personal profesional farmacéutico, con una cierta cantidad de pacientes a atender por día, estableciendo mejor acondicionamiento de ambientes.
- Tercero. Se debe implementar una línea de espacio para que el personal pueda expresar su sentir frente a su trabajo cotidiano, con la finalidad de realizar diagnósticos operativos.
- Cuarto. Se debe implementar estrategias psicoeducativas, que permitan mejorar las condiciones laborales y que permitan mejorar el ambiente organizacional y personal con lo cual se disminuya el índice de estrés presentado y ello repercuta en la mejora del desempeño laboral.

REFERENCIAS

Alarcón E. (2018). Hipótesis y variables: Recuperado. <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/variables.html>

Alba, R. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. Revista de estudios empresariales. 1: 67 – 86.

Angarita A., Ortegón M., Niño Leyla. (2020). Una mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020. Una mirada al estrés laboral. (1).

Ángeles Jaime, E. (2019). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi -2019. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de junio de 2021).

Arias, W (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. Revista Cubana de salud pública. 42 (4). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400007

Batis S. (2020). Técnica de recolección de datos: Recuperado. <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>

Burgos Barrero, A. (2015). Estrés Laboral en relación con el desempeño del Personal Administrativo de la Unidad de Recursos Humanos de la EPMMOP. (Tesis de título profesional, Universidad central de Ecuador). (Acceso el 10 de junio de 2021).

Bustamante C. G. (2013). Estudio correlacional: Recuperado. http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682013000600006&script=sci_arttext

Calvo, I., Verdugo, M y Amor, A. (2016). La Participación Familiar es un Requisito Imprescindible para una Escuela Inclusiva. Revista Latinoamérica de educación inclusiva. 10 (1). Recuperado:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-73782016000100006

Canales M., Valenzuela S. y Paravic, T. (2016). Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería Universitaria*. 13(3): 178 - 186.

Carrillo A. L. (2015). Población y muestra: Recuperado. <http://ri.uaemex.mx/oca/bitstream/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>

Carvajal R., y Hermosilla, S. (2014). Stress and burnout at work: differences, updates and lines of intervention. España: Ivan Paulov. <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Cienfuegos (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y sociedad*. 12(1). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359

Consejo de Salud Ocupacional (2016). El estrés en el trabajo un rato colectivo. *Cero Estrés*. 1 (1): 1-10.

Delgado Guerrero, A. (2017). El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua. (Tesis de título profesional, Universidad técnica de Ambato). (Acceso el 10 de junio de 2021).

Díaz Terán, D. (2012). Nivel de cumplimiento de las obligaciones laborales a favor de los trabajadores del sector privado para mejorar la calidad de vida en el centro de la parroquia de Conocoto. elaborar una guía didáctica para el cumplimiento de los beneficios sociales. (Tesis de licenciatura, Universidad Central de Ecuador). (Acceso el 25 de junio de 2021).

Djran, M. (2010). Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de administración*. 1 (1): 71-84.

Estefany C. (2018). Investigación cualitativa: Recuperado.

Flores G., Villalobos, J. y Londoño, D. (2017). El acompañamiento familiar en el proceso de formación escolar para la realidad colombiana: de la responsabilidad a la necesidad. *Revista virtual de ciencias sociales y humanas*. 11 (18).

García M. y Vélez, H. (2015). Validación de constructo del inventario de estrés ocupacional - OSI para el contexto colombiano. KATHARSIS. 25(1): 91 – 107.

Godoy C R. (2018). Investigación Correlacional: Recuperado. <https://tesisdeceroa100.com/lo-que-no-sabias-sobre-investigacion-correlacional/>

Guzmán Araque, A. (2017). El estrés laboral y desempeño laboral en el personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad. (Tesis de título profesional, Universidad central de Ecuador). (Acceso el 10 de junio de 2021).

https://issuu.com/estefaniacastro82/docs/pae_2_investigacion

Huante S. C. (2020). Estudios cualitativos: Recuperado. <http://www.investigaciondemercados.es/estudios-mercado/estudios-cualitativos/>

Iturralde Torres, J. (2011). “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010”. (Tesis de título profesional, Universidad Técnica de Ambato). (Acceso el 25 de junio de 2021)

Izquierdo J. (2006). Las personas en las organizaciones: trabajo y realización personal. Capital Humano. 203.

Karasek R. (1995). Stress, productivity and the reconstruction of working lif. Nueva York: Basic Books. <http://www.gbv.de/dms/zbw/019309554.pdf>

Khoo E., Aldubai S., Ganasegeran K. El agotamiento emocional está asociado con factores estresantes relacionados con el trabajo: Estudio multicéntrico y transversal en hospitales públicos de Malasia. Arch Argent Pediatr 2017;115(3):212-219.

La Torre Vergara, M. (2018). El Estrés y el Desempeño Laboral en los trabajadores del Poder Judicial del Distrito de Chimbote, 2018. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de junio de 2021).

Lazarus R., y Folkman S. (2011). Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer

Leunert S. (2020). Investigación cualitativa y cuantitativa: Recuperado. https://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali2.pdf

Loayza Chacara, M. (2020). Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 25 de junio de 2021).

Loayza Chacara, M. (2021). Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de junio de 2021).

Marketing. (2018). Investigación cuantitativa: Recuperado. <https://www.e-nquest.com/investigacion-cuantitativa-que-es-y-caracteristicas/>

Martínez Paz, A. (2012). La responsabilidad solidaria en el contrato de trabajo Perú - 2017. (Tesis de maestría, Universidad Católica Santa María). (Acceso el 25 de junio de 2021).

Moreno G. (2021). La población en una investigación: Recuperado. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html?m=0>

Moreno, S. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Revista CES Derecho. 1 (9): 13-33.

Navarro, F. (2016). La fatiga Laboral. INESEM. 1(1). Recuperado de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-fatiga-laboral/>

Núñez S. (2007). Metodología de investigación: Recuperado. <https://markainvestigacion.wordpress.com/2019/01/07/que-son-las-variables-independientesdependientes-e-intervinientes/>

Organización Mundial de la Salud. (2016). Estrés en el trabajo. Día mundial de la salud y la salud en el trabajo. (1). Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Pedraza et al. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de ciencias sociales. 16 (3): 493 – 505.

Pedraza, et al. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de ciencias sociales. 116 (3). Recuperado de:

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010

Pino R. (2010). Variables independientes: Recuperado. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/variables-independientes.html?m=0>

Puma Chombo, J. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de junio de 2021).

Ríos, M., López, S., y López, M. (2015). Ética y calidad laboral: impacto en el desempeño empresarial. un estudio empírico. revista Holos.

Rojas A. (2017). Población y muestra: Recuperado.

<http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

Rojas, J. (23 de junio de 2019). Info Capital Humano. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren>

Román Quispe, M. (2019). Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas inkafarma del distrito el agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018. (Tesis de título profesional, Universidad María Auxiliadora). (Acceso el 10 de junio de 2021).

Ruiz de Vargas, et al. (2005). Competencias laborales y la formación universitaria. Psicología desde el caribe. 1.

Rus E. (2021). Estudio correlacional: Recuperado. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>

Sordo A. I. (2013). Recolección de datos: Recuperado.
<https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>

Vélez C., Hernández, S. (2016). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout. Archivos en Medicina familiar. 18(3): 51 - 53.

Villadiego, K. (2019). Superación personal en adolescentes desde la educabilidad y la enseñabilidad en escenarios pedagógicos rurales. artículo de investigación científica. 1.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variable

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
El Estrés	Para Gonzales (2014). El estrés es una reacción física en la cual entran varios mecanismos de defensa para actuar frente a una situación amenazante, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde viven y laboran las personas, al conocer la demanda dentro del trabajo cada vez cambia y las exigencias se hacen más fuertes durante los últimos tiempos.	Conjunto de procedimientos orientados por el investigador respecto al estrés para mejorar las competencias del personal asistencial en su dimensión, agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, desarrollando prácticas saludables.	Agotamiento emocional	Cansancio	Ordinal
				Desgaste físico	
				Desgaste intelectual	
			Realización personal	Necesidad de crecimiento	
				Necesidad de Capacitación permanente	
				Necesidad de responsabilidad en el trabajo	
				Necesidad de una relación armoniosa	
			Despersonalización	Compromiso personal	
				Compromiso familiar	
				Compromiso institucional	

DESEMPEÑO LABORAL	Es el grado de desenvolvimiento ejercido y que idealmente procura el bienestar y conformidad del individuo en su puesto en pos del mayor beneficio para la empresa. Esta área suele ocuparse de considerar los planes de carrera de cada empleado en la institución, aumentos de salario correspondiente y potenciales ascensos o reubicaciones de personal.	Referido a las formas y niveles en que se manifiestan el cumplimiento de roles y funciones que les concierne como personal asistencial en las dimensiones académicas, laboral e investigado.	Académico	Conocimiento de su especialidad	
				Auto superación	
				Cumplimiento de obligaciones	
			Laboral	Responsabilidad laboral	
				Relaciones interpersonales	
				Ética profesional	
				Formación axiológica	
			Investigativo	Cumplimiento de los requerimientos técnico metodológicos	
				Empleo de nuevas.	

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Estrés en el personal técnico farmacéutico del Team Farmahorro Chimbote

El presente cuestionario requiere conocer información respecto a su calidad de vida, de antemano se agradece el apoyo brindado

INSTRUCCIONES: Estimado (a) señor (a), a continuación, te presento una lista de acciones que recogerá datos sobre estrés y desempeño laboral del personal técnico farmacéutico del Team Farmahorro Chimbote – 2021.

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN			
		1	2	3	4
AGOTAMIENTO					
1	Tomas en cuenta sus espacios de tiempo para estudiar				
2	Te brindas espacios para el descanso oportuno				
3	Realizas actividades de relajamiento				
4	Te alimentas adecuadamente				
5	Realiza actividades para fortalecerse físicamente				
6	Realizas actividades de distracción				
7	Cumples con agrado tu trabajo				
REALIZACIÓN PERSONAL					
8	Realizas actividades recreativas para generar descanso intelectual				
9	Te sientes valorado en su centro de trabajo				

10	Te brindas la oportunidad para crecer profesionalmente				
11	Te brindas la oportunidad para perfeccionarte académicamente				
12	La institución te brinda la oportunidad para asistir a eventos de capacitación y actualización				
13	Te sientes satisfecho con tu trabajo				
14	Cumples con tu horario de trabajo				
15	Eres puntual				
16	Te sientes cómodo con tu equipo de trabajo				
17	Asumes responsabilidades para conducir acciones que requieren de liderazgo				
18	Tus compañeros comparten tus ideales				
DESPERSONALIZACIÓN					
19	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa				
20	El superior te brinda apoyo para superar los obstáculos que se te presentan				

**Cuestionario: Desempeño laboral en el personal técnico farmacéutico del
Team Farmahorro Chimbote – 2021.**

El presente cuestionario requiere conocer información respecto a su calidad de vida, de antemano se agradece el apoyo brindado

INSTRUCCIONES: Estimado (a) señor (a), a continuación, te presento una lista de acciones que recogerá datos sobre estrés y desempeño laboral del personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca

Nº	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN			
		1	2	3	4
ACADEMICA					
1	Te sientes satisfecho con tu profesión				
2	Cubro mis expectativas económicas con mi trabajo				
3	Te sientes a gusto con el cargo que desempeño				
4	Me gusta el trabajo que realizo				
5	Mi trabajo me hace sentir auto realizado (a)				
6	Hago un buen desempeño de mis labores diarias				
LABORAL					
7	Cumples con agrado tu trabajo				
8	Te sientes satisfecho con su puesto de trabajo				
9	Te sientes satisfecho con tu área de trabajo				

10	Estás satisfecho con el entorno social en donde se desenvuelve				
11	Ejerces tu labor con profesionalismo				
12	Te sientes satisfecho con su entorno laboral				
13	Eres respetuoso con tu entorno laboral				
14	Respetas al personal que labora contigo				
15	Cumples con los compromisos establecidos				
INVESTIGATIVO					
16	La tarea que realizas es tan valiosa como cualquier otra				
17	Respetas los tratados médicos de la política institucional				
18	Participas de eventos de capacitación y actualización				
19	Fortaleces tus capacidades profesionales				
20	Te interesa investigar temas relevantes				

Ficha técnica

I. Datos informativos

- 1. Técnica e instrumentos:** Encuesta/Cuestionario
- 2. Nombre del instrumento:** Cuestionario “Estrés”
- 3. Autor original:** Ninguno
- 4. Forma de aplicación:** Colectiva
- 5. Medición:** Nivel de estrés del personal técnico farmacéutico del Team Farmahorro Chimbote
- 6. Administración:** Team Farmahorro de Chimbote
- 7. Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II. Datos informativos

Identificar el nivel de estrés del personal asistencial del Team Farmahorro Chimbote – 2021.

III. Validación y confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,894	,898	20

IV. Dirigido a

Personal asistencial del Team Farmahorro Chimbote – 2021.

V. Descripción del instrumento

El instrumento referido presenta 20 ítems con una valoración de 1 a 4 puntos cada uno (Nunca (1), a veces (2), casi siempre (3) y siempre (4)); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable estrés.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizada o agrupadas en función a la escala establecida.

Distribución de ítems por dimensiones de la variable estrés

Agotamiento	1,2,3,4,5,6,7
Realización personal	8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18
Despersonalización	19,20

Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel de la variable	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Severo	20 - 40	7 - 14	11 - 22	2 - 4
Moderado	41 - 60	15 - 21	23 - 33	5 - 6
Leve	61 - 80	22 - 28	34 - 44	7 - 8

Ficha técnica

I. Datos informativos

1. **Técnica e instrumentos:** Encuesta/Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Desempeño laboral”
3. **Autor original:** Ninguno
4. **Forma de aplicación:** Colectiva
5. **Medición:** Nivel de estrés del personal técnico farmacéutico del Team Farmahorro Chimbote
6. **Administración:** Team Farmahorro de Chimbote
7. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II. Datos informativos

Identificar el nivel de estrés del personal técnico farmacéutico del Team Farmahorro Chimbote – 2021.

III. Validación y confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,892	,894	20

IV. Dirigido a

Personal asistencial del Team Farmahorro Chimbote – 2021.

V. Descripción del instrumento

El instrumento referido presenta 20 ítems con una valoración de 1 a 4 puntos cada uno (Nunca (1), a veces (2), casi siempre (3) y siempre (4)); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable estrés.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizada o agrupadas en función a la escala establecida.

Distribución de ítems por dimensiones de la variable estrés

Agotamiento	1,2,3,4,5,6
Realización personal	7,8,9,10,11,12,13,14,15,
Despersonalización	16,17,18,19,20

Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel de la variable	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Bajo	20 - 40	6 - 12	9 - 18	5 - 10
Medio	41 - 60	13 - 18	19 - 27	11 - 15
Alto	61 - 80	19 - 24	28 - 36	16 - 20

Anexo 03: Validez y confiabilidad del instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	Operación de respuesta				Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
			NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
ESTRÉS	AGOTAMIENTO	Tomas en cuenta sus espacios de tiempo para estudiar					X		X		X		X		
		Te brindas espacios para el descanso oportuno							X		X		X		
		Realizas actividades de relajamiento							X		X		X		
		Te alimentas adecuadamente							X		X		X		
		Realiza actividades para fortalecerse físicamente							X		X		X		
		Realizas actividades de distracción							X		X		X		
	Cumples con agrado tu trabajo					X		X		X					
	REALIZACIÓN PERSONAL	Realizas actividades recreativas para generar descanso intelectual					X		X		X		X		
		Te sientes valorado en su centro de trabajo							X		X		X		
		Te brindas la oportunidad para crecer profesionalmente							X		X		X		
		Te brindas la oportunidad para perfeccionarte académicamente							X		X		X		
		La institución te brinda la oportunidad para asistir a eventos de capacitación y actualización							X		X		X		
		Te sientes satisfecho con tu trabajo							X		X		X		
		Cumples con tu horario de trabajo							X		X		X		
		Eres puntual							X		X		X		
		Te sientes cómodo con tu equipo de trabajo							X		X		X		
		Asumes responsabilidades para conducir acciones que requieren de liderazgo							X		X		X		
	Tus compañeros comparten tus ideales					X		X		X					
	DESPERSONALIZACIÓN	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					X		X		X		X		
El superior te brinda apoyo para superar los obstáculos que se te presentan						X				X		X			

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	Operación de respuesta				Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
			NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DESEMPEÑO LABORAL	Académica	Te sientes satisfecho con tu profesión					X		X		X		X		
		Cubro mis expectativas económicas con mi trabajo							X		X		X		
		Te sientes a gusto con el cargo que desempeño							X		X		X		
		Me gusta el trabajo que realizo							X		X		X		
		Mi trabajo me hace sentir auto realizado (a)							X		X		X		
		Hago un buen desempeño de mis labores diarias							X		X		X		
	Laboral	Cumples con agrado tu trabajo					X		X		X		X		
		Te sientes satisfecho con su puesto de trabajo							X		X		X		
		Te sientes satisfecho con tu área de trabajo							X		X		X		
		Estás satisfecho con el entorno social en donde se desenvuelve							X		X		X		
		Ejerces tu labor con profesionalismo							X		X		X		
		Te sientes satisfecho con su entorno laboral							X		X		X		
		Eres respetuoso con tu entorno laboral							X		X		X		
		Respetas al personal que labora contigo							X		X		X		
		Cumples con los compromisos establecidos							X		X		X		
	Investigativo	La tarea que realizas es tan valiosa como cualquier otra					X		X		X		X		
		Respetas los tratados médicos de la política institucional							X		X		X		
		Participas de eventos de capacitación y actualización							X		X		X		
Fortaleces tus capacidades profesionales						X				X		X			
Te interesa investigar temas relevantes						X				X		X			

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Estrés y desempeño laboral del personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

OBJETIVO: Identificar los niveles de Estrés y desempeño laboral del personal técnico farmacéutico de Team Farmahorro Chimbote – 2021.

DIRIGIDO A: 40 personal técnico farmacéutico.

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Miguel Ángel Julca Ulloa

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública



Mg. Miguel Ángel Julca Ulloa
PSICÓLOGO
C. P. N. N° 20754

Miguel Ángel Julca Ulloa

DNI N° 46303458

VARIABLE ESTRÉS																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total
I-1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	25
I-2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	37
I-3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	4	4	4	4	2	2	3	2	52
I-4	4	2	3	4	2	3	2	3	2	4	3	1	3	4	3	3	2	4	3	2	57
I-5	2	4	2	2	2	2	3	3	1	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	59
I-6	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	1	2	4	4	3	3	2	2	2	3	51
I-7	2	1	2	2	2	2	1	1	1	4	4	2	2	3	3	1	2	2	2	2	41
I-8	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	49
I-9	1	1	1	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	58
I-10	2	2	3	3	4	3	1	2	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	40
I-11	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	3	41
I-12	4	4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	43
I-13	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	44
I-14	4	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	37
I-15	4	4	3	3	2	1	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	53
I-16	4	2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	2	4	4	3	52
I-17	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	51
I-18	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	67
I-19	4	4	3	2	3	2	3	1	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	64
I-20	1	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	68
I-21	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	32
I-22	2	2	3	3	4	2	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	3	44
I-23	3	3	3	2	4	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	68
I-24	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	58
I-25	4	1	4	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	57
I-26	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	58
I-27	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	64
I-28	1	2	1	1	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	44
I-29	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	64
I-30	3	2	3	3	4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	3	2	50
VAR	1.133	1.008	0.935	0.718	0.971	0.834	0.858	1.009	0.915	1.106	1.165	0.964	0.964	0.935	0.91	0.877	1.073	0.85	0.898	1.066	

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total
I-1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	74
I-2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	71
I-3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	1	2	1	4	1	2	1	4	2	55
I-4	4	2	3	4	2	2	3	4	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	43
I-5	1	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	2	2	3	1	1	1	55
I-6	4	4	4	4	2	3	2	1	4	3	2	2	2	1	3	3	2	1	2	1	50
I-7	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	62
I-8	1	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	1	53
I-9	3	4	4	2	3	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	2	61
I-10	1	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	1	1	2	2	3	3	2	1	52
I-11	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	55
I-12	2	3	3	4	3	3	3	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	47
I-13	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	53
I-14	3	4	2	4	3	4	1	2	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	65
I-15	1	2	2	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	1	1	52
I-16	1	4	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	3	2	36
I-17	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	54
I-18	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	1	34
I-19	2	1	3	4	1	3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	1	1	37
I-20	3	1	4	1	2	3	2	2	3	3	1	1	3	4	4	3	2	1	2	3	48
I-21	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	70
I-22	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	51
I-23	3	4	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	37
I-24	4	3	1	2	2	2	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	1	47
I-25	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	33
I-26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	1	3	3	1	65
I-27	3	4	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	39
I-28	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	3	2	2	61
I-29	1	1	1	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	36
I-30	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	1	2	63
VARL	1.119	1.117	1.008	1.062	0.959	0.774	1.031	1.133	0.98	0.935	0.971	1.073	1.04	1.119	0.86	0.1042	0.928	0.995	0.915	1.081	

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,894	,898	20