



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br. Carbajal Ulloa, Kelly Yudy

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ - 2017

Página del jurado

.....

Dra. Juana Yris Díaz Mujica
Presidente

.....

Dra. Josefa María Silva Calderón
Secretario

.....

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores
Vocal

Dedicatoria

Esta Tesis la dedico a mi querida madre **Emma**, por su amor y cariño, quien con sus consejos y palabras de aliento me ha apoyado para cumplir con mis metas trazadas.

Al recuerdo de mi adorado padre **Francisco**, que desde el cielo me guía y quien siempre me inculcaba en mi superación.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia que es lo mejor y maravilloso que Dios me ha dado, por haber creído en mí, por su apoyo incondicional y a mis profesores de la Universidad por sus excelentes enseñanzas.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Carbajal Ulloa, Kelly Yudy estudiante del Programa Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 17903774 con la tesis titulada "*Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017*"

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de mayo del 2017

Firma

Br. Carbajal Ulloa, Kelly Yudy

DNI: 17903774

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “*Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017*”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores.

VII: Bibliografía: contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Atentamente,

Br. Carbajal Ulloa, Kelly Yudy

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	18
1.3. Justificación	29
1.4. Problema	31
1.5. Hipótesis	33
1.6. Objetivos	34
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	37
2.2. Operacionalización de la variable	38
2.3. Metodología	39
2.4. Tipo de estudio	39
2.5. Diseño de investigación	39
2.6. Población y muestra	39
2.6.1. Población	39
2.6.2. Muestra	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.7.1. Técnica de recolección de datos	40
2.8. Métodos de Análisis de datos	41

III. Resultados	
3.1. Descripción de resultados	43
3.2. Contraste de hipótesis	47
IV. Discusión	55
V. Conclusiones	58
VI. Recomendaciones	60
VII. Bibliografía	62
Apéndices	67

Lista de tablas	Pág.
Tabla 1.: Tabla de operacionalización de la variable nivel de estrés.	38
Tabla 2. Tabla de operacionalización de la variable desempeño laboral	38
Tabla 3. Frecuencias de las categorías de la variable Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	43
Tabla 4. Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	44
Tabla 5. Frecuencias de las categorías de la variable Desempeño laboral en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	45
Tabla 6. Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Desempeño laboral en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017	46
Tabla 7. Tabla de contingencia entre el nivel de estrés y los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	47
Tabla 8. Prueba de independencia de X^2 del estrés sobre los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017	48
Tabla 9. Tabla de contingencia entre el nivel de estrés y los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	49
Tabla 10. Prueba de independencia de X^2 del estrés sobre los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017	50

- Tabla 11. Tabla de contingencia entre el nivel de estrés y los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017. 51
- Tabla 12. Prueba de independencia de X^2 del estrés sobre los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017. 52
- Tabla 13. Tabla de contingencia entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017 53
- Tabla 14. Prueba de independencia de X^2 del estrés sobre el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017 54

Lista de figuras	Pág.
Figura 1. Fases fisiológicas del estrés	19
Figura 2. Fase del “Análisis del estresor”	20
Figura 3. Dimensiones del estrés laboral	22
Figura 4. Indicadores del agotamiento emocional	23
Figura 5. Indicadores de la despersonalización	24
Figura 6. Indicadores de la falta de Realización personal en el trabajo	25
Figura 7. Indicadores de los aspectos ligados a la gestión	28
Figura 8. Indicadores de los aspectos ligados a la productividad	28
Figura 9. Indicadores de los aspectos ligados a la persona	29
Figura 10. Distribución de frecuencias de las categorías de la variable Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017	43
Figura 11. Distribución de frecuencias <i>de las categorías de las dimensiones de la variable Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017</i>	44
Figura 12. Distribución de frecuencias <i>de las categorías de la variable Desempeño laboral en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017</i>	45
Figura 13. Distribución de frecuencias <i>de las categorías de las dimensiones de la variable Desempeño laboral en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017</i>	46
Figura 14. Estrés y los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017	47

- Figura 15. Estrés y los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017 49
- Figura 16. Estrés y los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017 51
- Figura 17. Estrés y desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017 53

Resumen

El objetivo del trabajo fue Determinar la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Fue una investigación básica, transversal. Causal, diseño no experimental. Se encuestó a 121 trabajadores de la dirección de inspección y certificación de la DIGEMID. Los instrumentos empleados fueron validados. Se empleó la prueba de independencia de Chi cuadrado ($\alpha = 0,05$) para el contraste de hipótesis.

No hubo influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID. No hubo influencia significativa en un 7,5% del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de esta dirección. Existió influencia significativa en un 9,1% del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico evaluado. Se demostró influencia significativa en un 51,1% del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Palabras clave: Nivel de estrés; desempeño laboral

Abstract

The objective of this study was to determine the influence of the stress level on the performance of the professional chemist of the inspection and certification department - DIGEMID, 2017.

It was a basic, transversal research. Causal, non-experimental design. 121 workers were surveyed from the DIGEMID inspection and certification department. The instruments used were validated. The chi square independence test ($\alpha = 0.05$) was used for the hypothesis test.

There was no influence of the stress level on aspects related to the management of the pharmaceutical chemical professional of the inspection and certification direction - DIGEMID. There was no significant influence on the productivity-related aspects of the pharmaceutical chemist in this direction at 7.5% of the stress level. There was a significant influence in 9.1% of the level of stress in the aspects related to the person of the pharmaceutical chemist evaluated. Significant influence was shown in 51.1% of the stress level in the professional performance of the pharmaceutical chemist in the inspection and certification direction - DIGEMID, 2017.

Key words: Stress level; job performance

I. Introducción

1.1. Antecedentes.

Internacionales.

Hernández, Páez y Peña (2016) en su trabajo sobre la influencia del estrés en el desempeño laboral de trabajadores de una entidad farmacéutica de Naguanagua, Carabobo (Venezuela), hicieron un estudio básico, diseño no experimental, encuestando a 10 cajeros administrativos de este instituto. Emplearon dos cuestionarios: Inventario de sintomatología del Estrés (30 preguntas) para medir el estrés. Para medir el desempeño se empleó un instrumento institucional. Concluyeron que todos los cajeros de esta farmacéutica presentaron un nivel alto de estrés relacionados con respuestas físicas y mentales que condicionaban su desempeño. El estrés parte de una respuesta fisiológica y psicológica también afecta el rendimiento y tiene consecuencias desfavorables para la salud, su entorno familiar y por ende para la organización. Finalmente, la relación entre estas variables es muy fuerte e inversa, es decir que el estrés incide negativamente en el desempeño laboral de estos cajeros de farmacia.

Villacís (2015) en su trabajo sobre la incidencia del estrés en el desempeño de empleados de un instituto de seguridad social en Ambato (Ecuador), fue una investigación básica, no experimental, encuestando a 70 personas administrativas de este instituto. Emplearon cuestionarios validados tanto para medir el estrés como para el desempeño (Ministerio de trabajo de Ecuador). Concluyó que no hay técnicas para controlar el estrés y constatando que todo el personal está incrementando sus niveles de estrés siendo una situación que podría convertirse en un problema mayor. Por otro lado, el desempeño laboral tiene niveles medios en este instituto con tendencia a negativo. Por otro lado, se demostró que el nivel de estrés si incide negativamente sobre el desempeño laboral, haciendo imprescindible la implementación de un plan para mitigar este problema.

Sagñay y Córdova (2014) en su trabajo sobre competencias del Personal en la Calidad de Atención en el Servicio de Farmacia del Hospital José María Velasco Ibarra. El objetivo de este trabajo fue determinar cómo afecta las competencias de este personal de la ciudad del Tena y como propuesta de solución al problema el "Diseño de estrategias para incrementar la calidad de Atención en el Servicio de Farmacia del HJMVI". Determinaron que las competencias son determinantes en el

diseño de estas estrategias y esto permitió aumentar positivamente la calidad de atención en esta farmacia, siendo promisorio su empleo para otras áreas similares en servicios de salud.

González, Parada y Guzmán (2013) en su tesis sobre la prevalencia del estrés y su relación con la conducta asertiva en empleados de una farmacia de El Salvador, hicieron una investigación descriptiva, no experimental, empleando la técnica de observación. Determinaron que las proyecciones dentro del campo farmacéutico es alto y que esto genera preocupación en los dependientes y encargados de salas de venta dentro de la farmacia, la falta de incentivos es un causante de estrés dentro de la misma, las exigencias son altas sin brindar incentivos. La tensión originada por el estrés ayuda es en cierta medida necesaria para el desarrollo de la personalidad del empleado a retomar experiencia pese a la presión del trabajo; sin embargo, cuando el estrés va más allá de los niveles óptimos agota sus energías, deteriora su desempeño y puede llegar a dañar la salud.

Toapanta (2012) en su tesis sobre la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal de la empresa "EDIMCA" de la ciudad de Ambato (Ecuador) tuvo un diseño no experimental, correlacional – causal. Determinó que se debe elaborar un plan estratégico para controlar los niveles de estrés laboral en los trabajadores ya que los niveles de desempeño fueron bajos en las personas con altos niveles de estrés. Por otro lado recomendó también que debe incidirse en el monitoreo de los niveles de estrés de manera periódica en el personal, proporcionando espacios de distracción del personal entre las jornadas laborales.

García (2010) en su trabajo tipo diagnóstico la incidencia del nivel del estrés en el desempeño laboral en personal administrativo de un hospital público de la Ciudad de Cuenca (Ecuador), una investigación sustantiva, de diseño no experimental, transversal, se tuvo una muestra de 54 personas a quienes se encuestó mediante el instrumento MBI (Maslash Burnout Inventory) para medir el estrés y el desempeño se evaluó mediante percepción. Se concluyó que el estrés afecta al trabajador en todas las esferas de su vida y a la organización que espera el desempeño eficaz de sus empleados. Teniendo una relación inversa y moderada ($r=0,546$).

Nacionales

Moreno, Ruiz, Pérez y Castillo (2014) en su estudio del desempeño del personal del área de farmacia de la Clínica Médica San Juan de Dios (Lima), Fue una investigación cualitativa, aplicando entrevistas a directores y trabajadores, y se aplicó una encuesta a los usuarios. Entre los resultados mostraron que los/as trabajadores/as presentan un déficit en su desempeño laboral, se planifica incorrectamente, los objetivos institucionales no están claros, existe un clima desagradable de trabajo: negatividad, egoísmo, desmotivación, y desconfianza.

Mamani, Obando, Uribe y Vivanco (2007) en su trabajo de factores que desencadenan el estrés y consecuencia en el desempeño laboral en los servicios de emergencia en hospitales de Lima, hicieron una recopilación de estos factores en diferentes instituciones sociedades científicas a nivel nacional e internacional, durante el período de junio a octubre de 2006. Concluyendo que las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el desempeño laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad. La situación de estrés permanente si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout.

1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística.

Variable independiente: El estrés.

Peña (2013), proporciona una de las mejores descripciones del estrés encontradas hasta la fecha:

Es un síndrome de adaptación general ante la presión externa sufrida y la respuesta general del organismo ante diferentes estímulos. No siempre constituye un proceso negativo en nuestra vida ya que dependerá de la valoración que el sujeto hace del proceso y de su capacidad para manejar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. (pp. 19-20)

Este mismo autor señaló que “el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye en buena medida a su supervivencia, a un

adecuado rendimiento de sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida. (p. 20)

Finalmente como definición macro, Peña (2013) también señaló que:

El estrés es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y procesos psicológicos, la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y psicológicas. (p. 21)

Variable 1: Nivel de estrés

Para describir los niveles de estrés Duval, González, y Rabia (2010, p. 308) citan a Seyle (1955) quien señaló que el estrés activa un “conjunto de reacciones que implican respuestas conductuales y fisiológicas (neuronales, metabólicas y neuroendocrinas) que permiten al organismo responder al estresor de la manera más adaptada posible”. Describiendo, adicionalmente, la fisiología del estrés a través del “análisis del estresor”; descomponiéndose en tres fases:

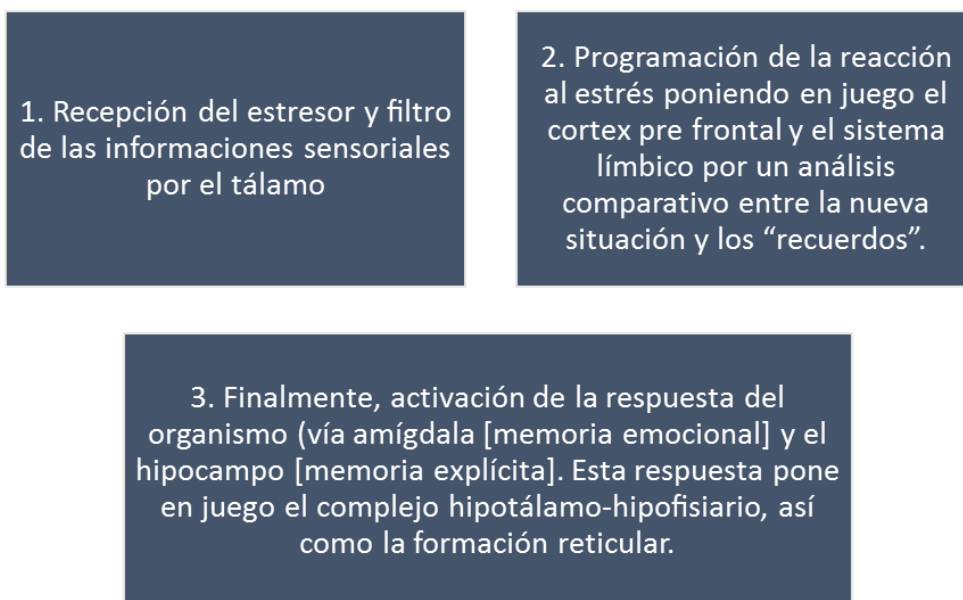


Figura 1. Fases fisiológicas del estrés (Duval, González, y Rabia, 2010, p. 308)

Para Duval et al (2010, p. 308) posteriormente a la fase del “Análisis del estresor” surge: **El síndrome general de adaptación**, el cual se compone de tres etapas:

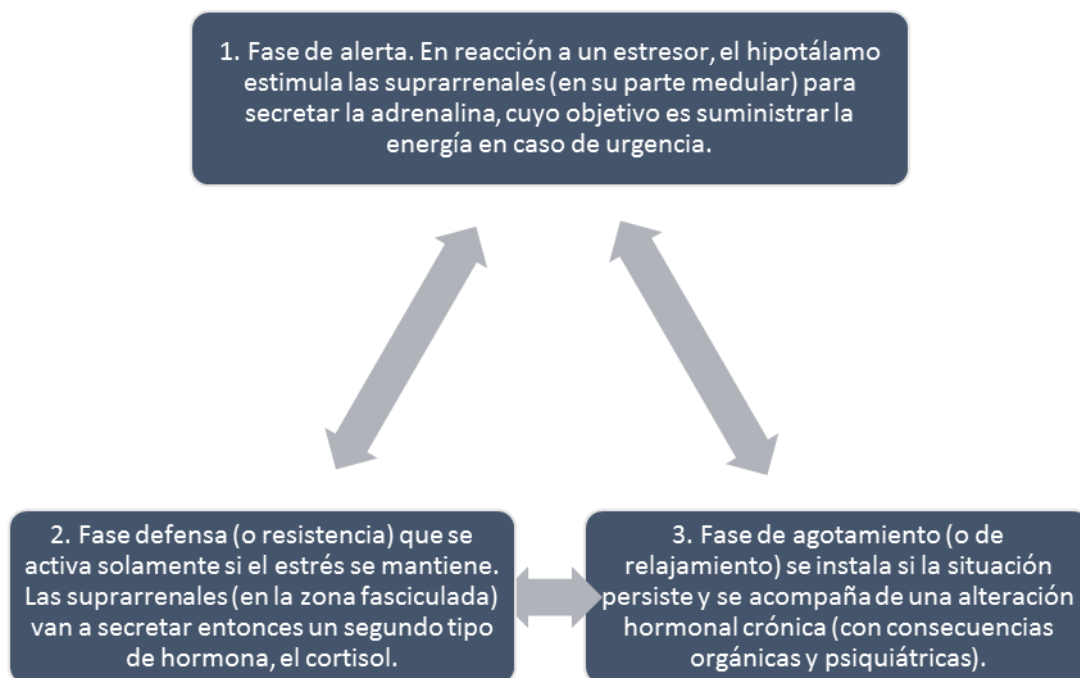


Figura 2. Fase del “Análisis del estresor” (Duval et al, 2010, p. 308)

Generalmente, la fase de agotamiento es la que predomina en el trabajo, siendo muy visible en sociedades modernas organizadas, en donde la presión laboral se ajusta en base al cumplimiento de metas claramente elaboradas generando diversas respuestas en los trabajadores, algunas de las cuales llegan a afectar la salud física o mental ocasionando también que se generen problemas de relaciones interpersonales entre ellos, afectando al clima laboral.

Para Houtman, Jettinghoff y Cedillo (2007)

Las reacciones al estrés pueden presentarse cuando el individuo está expuesto a factores de riesgo en el trabajo. Las reacciones pueden ser emocionales, conductuales, cognitivas y/o fisiológicas. Cuando las reacciones del estrés persisten por un largo periodo de tiempo, pueden provocar daños permanentes e irreversibles a la salud, tales como fatiga crónica, problemas músculo esquelético o enfermedades cardiovasculares. (p. 39)

Estrés laboral

De acuerdo a la OMS (2007)

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. El estrés aparece cuando esta presión se hace excesiva o difícil de controlar. El estrés puede perjudicar la salud de los empleados y los resultados de su empresa.
(p. 3)

Una posible consecuencia del estrés crónico experimentado en el contexto laboral del personal en salud es el síndrome de agotamiento profesional (SAP), al cual se le llama síndrome del quemado o Burnout, que en su forma clínica fue descrito por primera vez en 1974 por el psiquiatra americano Herbert Freudenberger, así:

Para Valenzuela (2010, pág. 68) citando a Freudenberger quien definió el estrés crónico como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo”, esta anomalía, que empezó a aparecer en los 70s en EEUU, hace mención al desgaste o sobrecarga laboral de los profesionales del servicio en salud. Por esos mismos años la psicóloga Cristina Maslach estudiaba las respuestas emocionales que se producen entre las personas que trabajaban con los profesionales de ayuda. En 1977 en el Congreso anual de la Asociación Americana de psicólogos, lo utilizó para describirlo en personas que trabajan en los sectores de servicios humanos, profesionales de la salud y de la educación bajo condiciones difíciles en contacto directo con los usuarios, este término era empleado entonces por los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad y desinterés cínico entre compañeros de trabajo.

Maslach y Jackson (1982) (citado en Valenzuela, 2010, p. 56) lo estudiaron desde una perspectiva tridimensional caracterizado por:



Figura 3. Dimensiones del estrés laboral (Maslach y Jackson,1982)

Dimensiones del Estrés laboral.

D1: Agotamiento emocional.

Según Maslach y Jackson (1982). Se conceptualiza como cansancio emocional a una situación que lleva a una pérdida de motivación y suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Se caracteriza por sentimientos de desgaste y agotamiento de los recursos emocionales; siendo el vigor el opuesto al cansancio. (p.34).

Para la Real Academia Española (2016) proporciona algunos conceptos de las características sobre el agotamiento emocional:

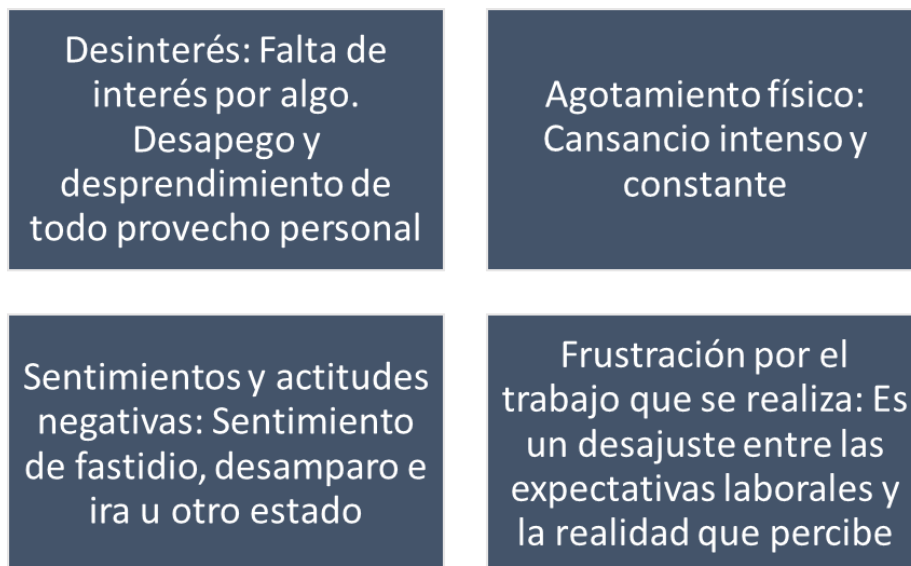


Figura 4. Indicadores del agotamiento emocional (Maslach y Jackson, 1982)

D2: Despersonalización

Según Gonzales, Lacasta, y Ordóñez (2008)

La despersonalización, suele asociarse a una actitud y comportamiento cínico e impersonal, con el aislamiento de los demás, con el etiquetado peyorativo de los otros compañeros de trabajo y con intentos de culpabilizarles de la frustración y falta de compromiso laboral presente. (p.55)

Para Cruzado, Núñez-Moscoso, y Rojas-Rojas, (2013, p.121),

La despersonalización es un cuadro frecuente en la práctica psiquiátrica y neurológica sin embargo una gran proporción de individuos normales puede experimentarla en situaciones ordinarias de agotamiento físico o emocional, estrés o privación de sueño.” La despersonalización ha sido definida como una alteración de la conciencia del yo, de índole tal que el individuo despersonalizado se siente a sí mismo como extraño y distante, mero observador de sus procesos mentales y su ámbito corporal; es frecuente enfatizar en las definiciones usuales la sensación de irrealidad que el paciente experimenta y la comparación que hace de sus experiencias usando la expresión “como si”.

La despersonalización constituye otra dimensión que nos da luces del nivel de estrés que puede estar atravesando un individuo, siendo sus indicadores:

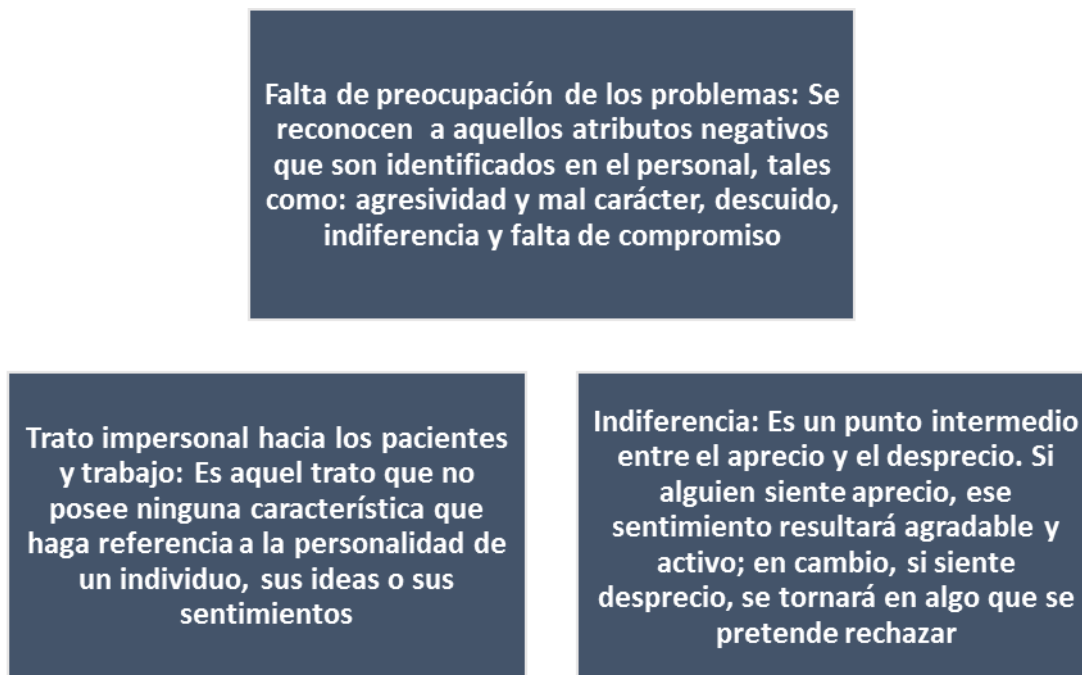


Figura 5. Indicadores de la despersonalización (Gonzales, *et al.* 2008, p. 92)

D3: Realización personal en el trabajo.

De acuerdo con Gonzales, *et al.* (2008)

Es la disminución de la realización personal en el trabajo que se caracteriza como una tendencia del trabajador a autoevaluarse de forma negativa. Las personas se sienten infelices consigo mismas, insatisfechas con su desarrollo profesional, experimentan una declinación en el sentimiento de competencia y de éxito en su trabajo y en su capacidad de interactuar con las personas. (p. 94)

La falta de realización personal en el trabajo es considerada como otra dimensión que caracteriza al estudio de nivel de estrés cuyos indicadores son:

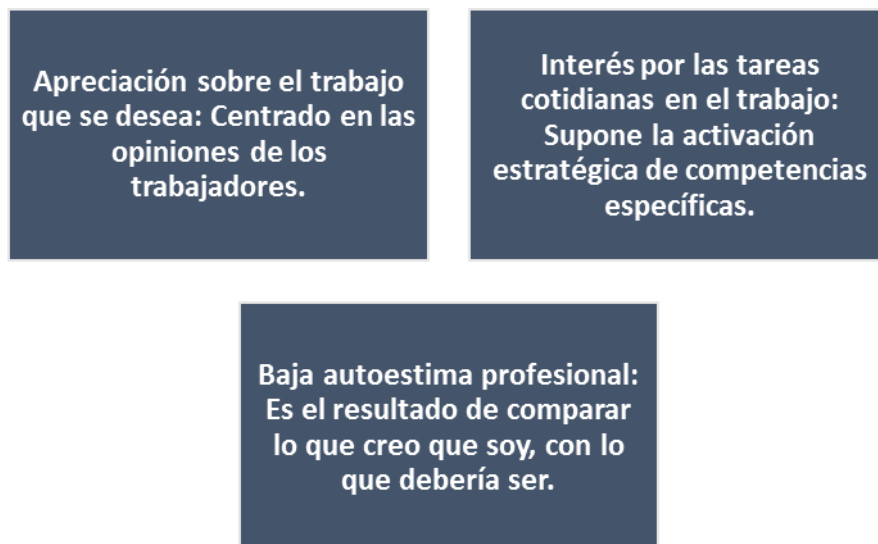


Figura 6. Indicadores de la falta de Realización personal en el trabajo (Gonzales, et al. 2008. p. 103)

Según Del Río, Perezagua, y Vidal (2003, p. 26) para medir al nivel de estrés, la literatura ofrece M.B.I. (Inventario Burnout de Maslach: de Cristina Maslach (1981-1986), adaptación española)

Se trata de un cuestionario auto administrado, que consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional hacia su trabajo y hacia los clientes. Altas puntuaciones en las dos primeras escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. El cuestionario tiene una estructura tridimensional y a partir de ella se definen tres subescalas o dimensiones para designar un sujeto “quemado”. Estas subescalas son: Cansancio emocional (sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo; puede manifestarse física, psíquicamente, o como una combinación de ambas, el agotamiento emocional provoca falta de recursos emocionales), despersonalización (los elementos de esta subescala describen una respuesta interpersonal fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional; acompañado de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo, distanciamiento emocional de los destinatarios de los servicios que se prestan hacia los que se desarrollan actitudes negativas, hostiles, distantes, críticas,...), y realización personal (contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en

el trabajo propio con personas, suponen una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo, típicas de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales-profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima). Para interpretar las puntuaciones conviene decir que tanto cansancio emocional como despersonalización apuntan a un mayor estrés ocupacional, mientras que la escala realización personal tiene una incidencia inversa en el síndrome, ya que una mayor puntuación apoya la existencia de menor estrés, es decir, una mejor realización personal. La escala tiene una consistencia interna y una fiabilidad del orden de 0,75 a 0,90. No existen puntos de corte válidos a nivel clínico para medir la existencia de Burnout y poder separar los casos de los no casos.

A pesar de las posibles deficiencias, no hay en este momento un instrumento más preciso para el diagnóstico del síndrome, por ello es el más utilizado en la mayor parte de los estudios.

Para finalizar, respecto a estrés laboral;

Para la OMS Houtman, Jettinghoff, & Cedillo (2007) En América Latina, por ejemplo, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna. Al mismo tiempo, muchos profesionales de la Salud y Seguridad Laboral en esta región piensan que un buen ambiente psicosocial y una buena ergonomía están, más bien, asociados al concepto de “confort” y van más allá de la fase de “control de riesgos” de las exposiciones químicas, biológicas o físicas. Bajo esta premisa, el énfasis de la reglamentación está en definir y revisar los límites permisibles de exposición al ruido y a los químicos, y al establecimiento de medidas de protección y control de las condiciones peligrosas asociadas con los accidentes. Desafortunadamente, por ahora, no existe interés en regular o desarrollar guías para establecer buenas prácticas enfocadas en la ergonomía y la exposición a los riesgos psicosociales tales como de alta velocidad de trabajo, las largas jornadas ocupacionales y la inseguridad laboral en los países de América Latina.

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Desempeño laboral es otra variable a considerar en la presente investigación por ende su análisis y estudio es imprescindible.

Para el CNSC (2006)

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Para valorar esta idoneidad surge la concepción de la evaluación del desempeño, se ubica en el contexto de la gestión humana y se apoya en técnicas e instrumentos del modelo de gestión humana por competencia laboral, a fin de asegurar la calidad en el servicio, la satisfacción de las necesidades y requerimientos de sus usuarios, beneficiarios y destinatarios y el cumplimiento de los planes y programas de desarrollo y de las metas institucionales. (p. 5)

A la luz de estas definiciones, Tito (2012, p. 28) cita a Hooghiemstra, 1992 y refiere: ha de entenderse que las competencias consistirían en motivos, rasgos de carácter, concepto de uno mismo, actitudes o valores, conocimientos, capacidades cognoscitivas o de conducta que pueden ser asociadas al desempeño excelente en un puesto de trabajo. Estas competencias quedarían relacionadas causalmente con el desempeño en el puesto de trabajo, de tal manera que los motivos, los rasgos de carácter, el concepto de uno mismo y los conocimientos permiten predecir unas conductas concretas que a su vez predicen el desempeño

Para fines de la presente investigación, se ha disgregado los factores de la evaluación del desempeño y conducta laboral, implícitos en el formato de evaluación, en aspectos que serán tomados como parte de las dimensiones de la presente investigación:

D1. Aspectos ligados a la gestión: Marulanda y Mejía (2011) dicen en el Libro Modelo de gestión del talento Humano, refiere que:

Es la dimensión del puesto de trabajo en la que se valora la conjunción de los factores de desempeño eficaz que deberían coincidir en el ocupante del

puesto para que pueda resolver los problemas que se presentan en el ámbito del entorno organizativo. (p.69)

Planificación

- **Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados**

Cumplimiento de las normas

- **Califica el cumplimiento de las normas institucionales**

Figura 7. Indicadores de los aspectos ligados a la gestión (Marulanda y Mejía, 2011, p. 69).

D2. Aspectos ligados a la productividad:

Para Andrade (2011, p. 113):

Hay empresas que generan en sus colaboradores un fuerte orgullo de pertenencia, por la imagen que tienen en la sociedad, o por enarbolar una serie de valores compatibles con los que ellos mismos profesan. Entonces trabajar en esas empresas es un motivo de arraigo y desarrollo de capacidades y actitudes que mejoran su rendimiento y la producción.

Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.

Responsabilidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.

Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.

Figura 8. Indicadores de los aspectos ligados a la productividad (Andrade (2011, p. 114)

D3. Aspectos ligados a la Persona:

Según Sutil *et al* (2013, p. 92) En su libro *Neurociencia, empresa y marketing* da una aproximación a la interpretación de la dimensión de la manera como nos relacionamos con otros individuos, viene dada por aspectos emocionales y cognitivos que pueden ser evaluados e incluso ajustados.

Confiabilidad y Discreción

- **Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.**

Relaciones Interpersonales

- **Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.**

Figura 9. Indicadores de los aspectos ligados a la persona (Sutil *et al*, 2013, p. 92)

1.3. Justificación

Justificación teórica:

Este estudio busca dar nuevas luces que permitan contar con Instituciones públicas capaces de proveer de manera eficiente y eficaz las mejores condiciones para el recurso más importante: Las personas. Así mismo, se busca contribuir con insumos que permitan elaborar una herramienta de fácil implementación para la toma de decisiones a nivel del manejo del estrés en este tipo de instituciones del sector público de salud. Teóricamente se considera relevante porque es necesario, para analizar el problema de investigación, revisar las actividades que en la práctica parecen funcionar y con ello establecer y evidenciar científicamente los beneficios que se obtienen en la implementación de acciones que buscan mejorar los procesos de manejo del talento humano, como las existentes hasta ahora respecto a la medición del desempeño laboral. En otras palabras, contar con un estudio detallado en temas de estrés relacionado con el desempeño laboral pueden servir de insumos teóricos no solamente para otras investigaciones sino para fundamentar mucho mejor los procedimientos administrativos que la institución emite con la finalidad de mejorar procesos internos de recursos humanos.

Justificación práctica:

El presente trabajo se justifica plenamente en el aspecto práctico, dado que no sólo busca la implementación de nuevos procesos para el manejo de los problemas que se suscitan dentro de esta dirección de DIGEMID, sino la evaluación de aquellos que, con el tiempo, la práctica y la necesidad institucional se han ido posicionando como regulares o costumbre, como por ejemplo el absentismo laboral continuo justificado por problemas de salud inherentes a cuadros de estrés laboral. La contribución de los resultados favorecerá para que la DIGEMID tenga una herramienta para la toma de decisiones, basada en la mayor eficiencia en el uso de los recursos humanos, en su calidad de Institución pública y acorde a la visión de un Estado moderno al servicio de las Personas, de acuerdo con los recientes preceptos del Ministerio de Salud en nuestro país. Pues es muy probable que sea mucho más rentable para el país, desarrollar todo un programa preventivo de salud mental y estrés en lugar de tener un personal cada vez menos eficaz y eficiente en la provisión de servicios públicos.

Justificación metodológica:

Siendo que el presente estudio se basa en la observación de procesos de evaluación del recurso humano ya establecidos, formalizados, y puestos en marcha para el logro de sus objetivos institucionales, no es la intención de este documento plantear nuevos procesos de manejo de personal, sino proponer un criterio de evaluación basado en evidencias del diagnóstico de una de las mayores enfermedades de los trabajadores de sociedades modernas como la nuestra, para una mejor toma de decisiones y la posible formalización de dichos diagnósticos como parte de los procesos de evaluación periódica del personal. De este modo, se propone como metodología de investigación la evaluación de los niveles de estrés del recurso humano, en la práctica de la necesidad de evitarle mayores costos al estado por absentismos laborales justificados.

1.4. Problema de Investigación.

Situación problemática.

El individuo, en distintos ámbitos de su vida, se ve sometido a múltiples presiones que le generan estrés. Una de las fuentes más importantes de estas presiones está relacionada con el desarrollo del trabajo. En general, el trabajo en una institución está sujeto a condiciones y formas de organización que no están determinadas por las capacidades, necesidades o expectativas del individuo, sino que se estructura en orden a otro tipo de factores.

Las empresas o instituciones que no consideran importante al elemento humano, se enfoca en la productividad, sin analizar la sobrecarga laboral de los empleados. Erróneamente estas empresas creen que incrementando las horas de trabajo a los empleados existirá mayor productividad. Sin embargo, es todo lo contrario. “Los agotan, enferman y corren el riesgo de perder buenos elementos por la incapacidad de implementar un buen trato.” (Cruzado, Núñez, y Rojas, 2013, p. 122)

Aunque los individuos en general tienen una gran capacidad de adaptación, en algunas ocasiones ciertos requerimientos del trabajo obligan a realizar un esfuerzo adaptativo para el que el sujeto no está preparado, lo cual le origina una serie de problemas de adaptación o de ajuste. La carga laboral, los problemas familiares, la incapacidad de delegar funciones y la falta de trabajo en equipo generan que los empleados sufran estrés, los trabajadores también corren riesgo de padecer hipertensión, diabetes, males cardíacos y enfermedades que devienen de la presión laboral. Estos asalariados de empresas privadas y estatales padecen la enfermedad, pero pocas firmas adoptan una solución al respecto. (Montero, 2010)

Una de estas soluciones es capacitar a los trabajadores sobre técnicas que mejoren su desempeño, les permitirá priorizar sus tareas y aprender a manejar sus tiempos. Esta no es una pérdida de tiempo, sino una inversión. Si la compañía quiere ser exitosa, tendrá que invertir. Sin embargo, como ya lo mencionó Montero, no hay mucha motivación para que lo hagan. Por otro lado, la calidad en la prestación de los servicios es sin duda una preocupación medular, porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser

promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado. El profesional administrativo presta servicio de alta calidad al usuario, a la familia, a la comunidad y en consecuencia, al estado peruano. Es además quien lidera diferentes procesos donde se deben establecer procedimientos, pautas, normas, protocolos o disposiciones generales y particulares que permitan al equipo de gestión obtener el éxito en relación a los procesos de administración y gerencia.

El personal administrativo debe prestar un óptimo servicio. Para ello, además de los conocimientos teóricos y prácticos que deben poseer, debe de tener una elevada autoestima, deben contar con un equilibrio mental y físico que le permita ejercer su actividad de una manera eficiente y ser efectivo en la práctica diaria de sus labores. Esto se debe a que servicios donde laboran estas personas, enfrentan diariamente situaciones difíciles y hasta riesgosas donde demuestran sus competencias, para lo cual han sido capacitados, es decir demostrar juicio y experiencia necesaria para detectar situaciones de alarma que vulneren la normativa o el debido procedimiento, a ello se suma la sobre carga de trabajo, la sobre demanda de labor, los factores físicos ambientales, donde se labora, como ambientes o equipos inadecuados, incómodos e insuficientes para realizar actividades cotidianas; y también factores que afectan el aspecto psicológico, como son la ambigüedad de funciones, las críticas constantes por otro grupo de profesionales, rotación de personal, poca flexibilidad en los horarios y sus cambios. (Velásquez, 2014)

Por lo mencionado, surgen repercusiones en el desempeño laboral del personal administrativo, que pasa de ser administrador a ser el motivo de cuidado por presentar niveles de estrés altos. Esta realidad, conlleva a manejo inadecuado de situaciones en las unidades, comunicación poco asertiva, excesiva permisividad en los procedimientos, restándole importancia a situaciones complejas, obviando la toma de decisiones, desinterés por la capacitación y actualización, poca promoción de cargos, displicencia hacia la cooperación entre compañeros, entre otros. Algunas de estas situaciones han sido observadas en el clima organizacional del área de la Dirección de inspección y certificación (DIGEMID), lo que motivó la presente investigación.

1.4.2. Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?

Problemas Específicos

Problema específico 1.

¿Cuál es la influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?

Problema específico 2.

¿Cuál es la influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?

Problema específico 3.

¿Cuál es la influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?

1.5. Hipótesis.

Hipótesis General

Existe influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Hipótesis Específicos

Hipótesis específica 1.

Existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Hipótesis específica 2.

Existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Hipótesis específica 3.

Existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

1.6. Objetivos.

Objetivo General

Determinar la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Determinar la influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Objetivo específico 2.

Determinar la influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Objetivo específico 3.

Determinar la influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables.

Variable independiente: Nivel de estrés.

Es un síndrome de adaptación general ante la presión externa sufrida y la respuesta general del organismo ante diferentes estímulos. No siempre constituye un proceso negativo en nuestra vida ya que dependerá de la valoración que el sujeto hace del proceso y de su capacidad para manejar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. (Peña, 2013, pp. 19-20)

Variable dependiente: Desempeño laboral.

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Para valorar esta idoneidad surge la concepción de la evaluación del desempeño, se ubica en el contexto de la gestión humana y se apoya en técnicas e instrumentos del modelo de gestión humana por competencia laboral, a fin de asegurar la calidad en el servicio, la satisfacción de las necesidades y requerimientos de sus usuarios, beneficiarios y destinatarios y el cumplimiento de los planes y programas de desarrollo y de las metas institucionales. (CNSC, 2006, p. 5)

2.2. Definición Operacional

Tabla 1.

Tabla de operacionalización de la variable nivel de estrés.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
D1: Cansancio emocional.	Desinterés Agotamiento físico Sentimientos y actitudes negativas Frustración por el trabajo que se realiza	1 - 9	0 = Nunca 1 = Una o varias veces al año 2 = Una vez al mes o menos 3 = Varias veces al mes 4 = Una vez a la semana 5 = Varias veces a la semana 6 = Todos los días	Cansancio emocional <19 = Bajo 19-27 = Medio >27 = Alto
				Despersonalización <6 = Bajo 6-9 = Medio >9 = Alto
D2: Despersonalización	Trato impersonal hacia los usuarios y trabajo. Falta de preocupación de los problemas. Indiferencia	10 - 14		Realización personal >40 = Bajo 34-39 = Medio <33 = Alto
D3: Realización personal en el trabajo	Apreciación sobre el trabajo que se desea Interés por las tareas cotidianas en el trabajo Baja autoestima profesional	15 - 22		Decisión Cansancio emocional Alto – Despersonalización Alta y Baja Realización personal = Tiene estrés. Con estrés = 1 Sin estrés = 0

Tabla 2.

Tabla de operacionalización de la variable desempeño laboral.

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escala	Niveles o rangos
D1: Aspectos ligados a la gestión	Planificación	1 – 5		General Por mejorar (28 – 84) Bueno (85 – 140)
	Cumplimiento de normas	26 - 28		Dimensión 1 Por mejorar (8 – 24) Bueno (25 – 40)
D2: Aspectos ligados a la productividad	Iniciativa	10 – 13	1 (Nunca)	
	Responsabilidad	6 - 9	2 (Casi nunca) 3 (A veces)	
D3: Aspectos ligados a la persona	Calidad de trabajo	14 - 18	4 (Casi siempre) 5 (Siempre)	Dimensión 2 Por mejorar (13 – 39) Bueno (40 – 65)
	Confiabilidad y discreción	19 - 21		Dimensión 3 Por mejorar (7 – 21) Bueno (22 – 35)
	Relaciones interpersonales	22 - 25		

2.3. Metodología:

Se aplicó el método hipotético deductivo el mismo que permitió arribar a las conclusiones propuestas en el esquema metodológico de esta investigación. Este método permite hacer conclusiones de algo general a lo particular, basándose en las hipótesis previamente planteada (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Yendo a la metodología específica, se hizo un acopio de información mediante encuestas, se elaboró una base de datos en Excel y luego se pasó al software SPSS para el contraste de hipótesis.

2.4. Tipo de Estudio

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo de investigación es básico, debido a que no busca solucionar un problema de manera directa sino que solamente se orientó a generar conocimiento que servirá como base para la solución. Es descriptivo porque solo describe la realidad observada. (Tamayo, 1995, p. 122)

2.5. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, analítico, causal, de corte transversal, porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural; y, es de corte transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (Tamayo, 1995, p. 130).

2.6. Población y Muestra

2.6.1. Población:

Dado que el presente estudio se realizó en la dirección de inspección y certificación de la Dirección General de Medicamentos y Drogas (DIGEMID), teniendo un total de 121 personas en total.

2.6.2. Muestra

Dada las características del estudio, la muestra tomada fue la totalidad de la población consignada. No habiendo una muestra definida ni un muestreo a realizar.

2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

2.7.1. Técnicas de recolección de Datos

La técnica de recolección de datos, la misma que, de acuerdo a Hernández *et al* (2010) es una técnica masiva que facilita la toma de datos de una gran cantidad de sujetos de análisis. (p. 154).

2.7.2. Instrumentos de toma de datos:

Ficha técnica del instrumento para la variable Nivel de estrés

Instrumento : Maslash Burnout Inventory (MBI)

Autor : Maslash y Jackson (1982)

Items : 22

Opciones de respuestas: 0 = Nunca; 1 = Una o varias veces al año; 2 = Una vez al mes o menos; 3 = Varias veces al mes; 4 = Una vez a la semana; 5 = Varias veces a la semana; 6 = Todos los días.

Dimensiones : D1: Cansancio emocional; D2: Despersonalización; D3: Realización personal en el trabajo

Aplicación : Dirección de inspección y certificación de la Dirección General de Medicamentos y Drogas (DIGEMID).

Modalidad : Encuesta

Tiempo : 10 a 15 minutos por persona

Confiabilidad : Alfa de Cronbach (0,849) – Ver apéndice 4.1.

Ficha técnica del instrumento para la variable Desempeño laboral

Instrumento: Inventario de desempeño laboral

Autor : Ministerio de salud (R.M. N° 626-2008/ MINSA. Del 11/09/2008)

Ítems : 28

Opciones de respuestas: 1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre.

Dimensiones : D1: Aspectos ligados a la gestión; D2: Aspectos ligados a la productividad; D3: Aspectos ligados a la persona

Aplicación : Dirección de inspección y certificación de la Dirección General de Medicamentos y Drogas (DIGEMID).

Modalidad : Observación por el jefe del área.

Tiempo : 10 a 15 minutos por persona

Confiabilidad : Alfa de Cronbach (0,787) – Ver apéndice 4.1.

2.8. Método de análisis de datos.

Se hará uso de la estadística descriptiva para los datos organizados. Se los presento en tablas y figuras descriptivas. Dado que el análisis corresponde a una medición de influencia, la prueba elegida fue la de independencia de Chi Cuadrado (χ^2) teniendo al estadígrafo eta (η) elevado al cuadrado como el reporte del nivel porcentual de influencia final para cada uno de los contrastes. El nivel de significación fue de 0,05 (α).

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados.

Variable Estrés:

Tabla 3.

Frecuencias de las categorías de la variable Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Estrés	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin Estrés	91	75,2	75,2
Con Estrés	30	24,8	100,0
Total	121	100,0	

Se observó que un 75,2% de las personas encuestadas se ubicó en la categoría Sin Estrés, en comparación a los 24,8% de lo clasificado Con Estrés, como también se observa en la siguiente figura:

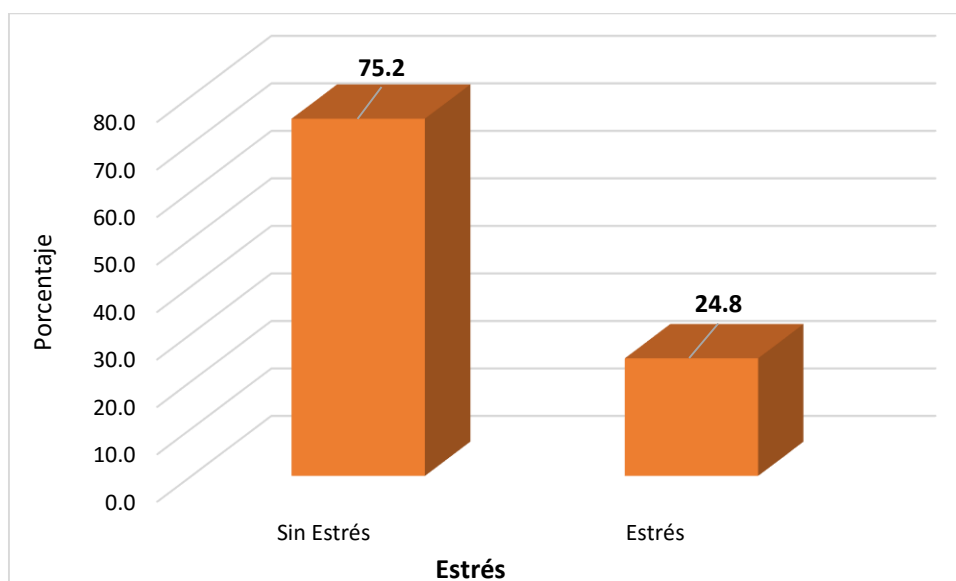


Figura 10. Distribución de frecuencias de las categorías de la variable Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 4.

Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Dimensiones del Estrés	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
D1: Cansancio Emocional	72	59,5	32	26,4	17	14,0
D2: Despersonalización	97	80,2	1	0,8	23	19,0
D3: Realización Personal	17	14,0	50	41,3	54	44,6

Se observó que mayoritariamente el personal encuestado tuvieron altas frecuencias en la categoría Bajo de las dimensiones Cansancio emocional y Despersonalización con 80,2 y 59,5% respectivamente, siendo favorable. La dimensión realización personal el 44,6% tuvo un nivel Alto, siendo favorable también para este personal. Lo interesante es que en las dimensiones 1 y 2 se tiene un importante porcentaje en los niveles Alto: 14 y 19% respectivamente.

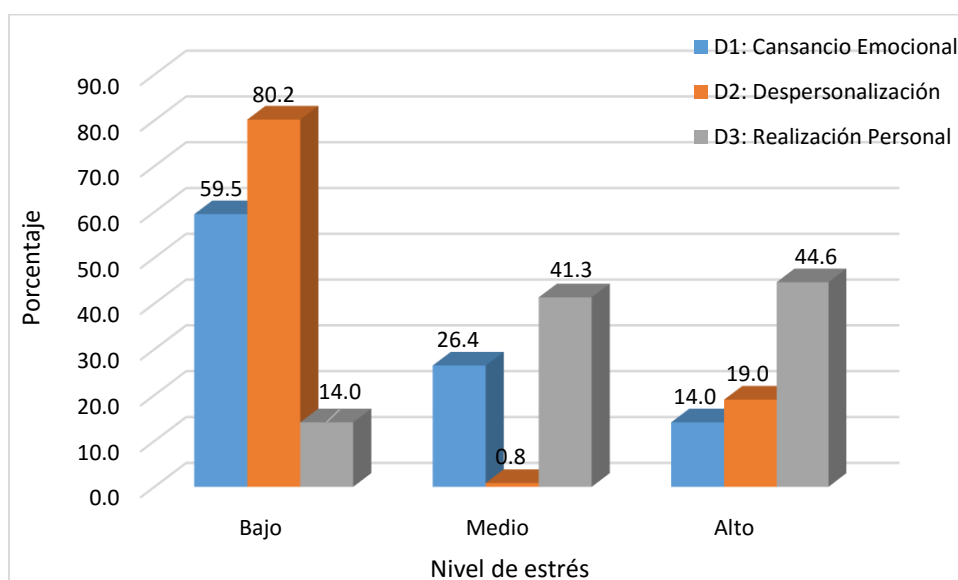


Figura 11. Distribución de frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Variable Desempeño laboral.

Tabla 5.

Frecuencias de las categorías de la variable Desempeño laboral en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por mejorar	36	29,8	29,8
Bueno	85	70,2	100,0
Total	121	100,0	

Se observó que un 70,2% de las personas encuestadas se ubicó en la categoría Bueno, en comparación a los 29,8% de lo clasificado Por mejorar, como también se observa en la siguiente figura:

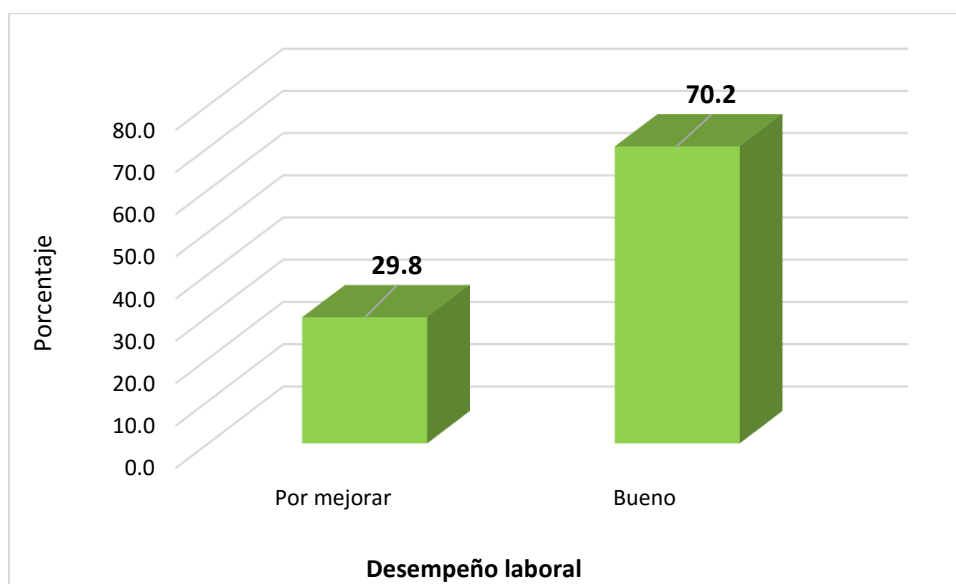


Figura 12. Distribución de frecuencias de las categorías de la variable Desempeño laboral en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 6.

Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Desempeño laboral en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Dimensiones del Desempeño laboral	Por mejorar		Bueno	
	n	%	n	%
D1: Aspectos ligados a la Gestión	12	9,9	109	90,1
D2: Aspectos ligados a la Productividad	25	20,7	96	79,3
D3: Aspectos ligados a la Persona	57	47,1	64	52,9

Se observó que mayoritariamente el personal encuestado tuvo altas frecuencias en la categoría Bueno en todas las dimensiones: D1: Aspectos ligados a la Gestión con 90,1%, D2: Aspectos ligados a la Productividad con 79,3% y D3: Aspectos ligados a la Persona con 52,9, siendo la más baja de las tres 9.9% y la más alta en la categoría Por mejorar con un 47,1% de los 121 encuestados. Como se ve a continuación:

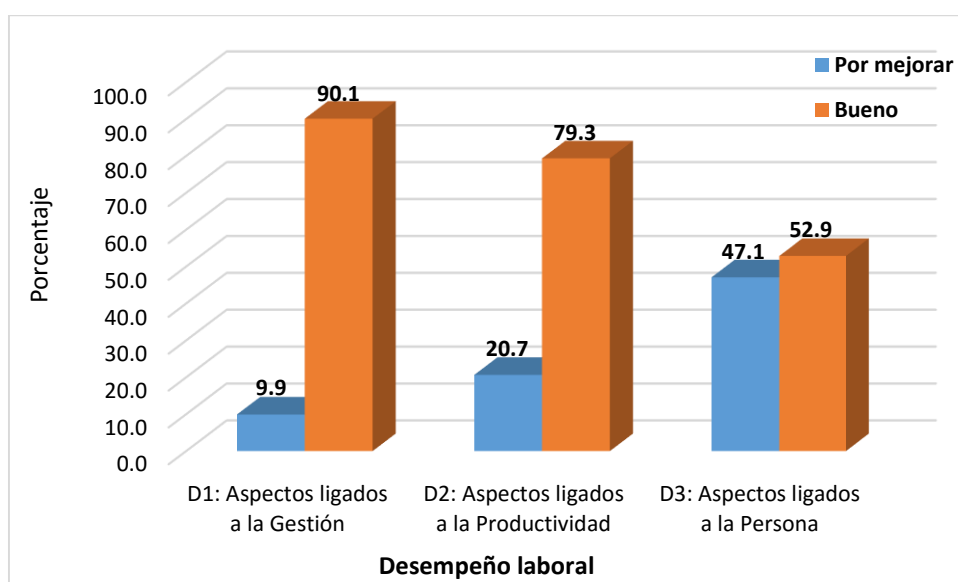


Figura 13. Distribución de frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Desempeño laboral en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

3.2. Contraste de hipótesis.

3.2.1. Influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 7.

Tabla de contingencia entre el nivel de estrés y los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

D1: Aspectos ligados a la Gestión	Estrés			
	Sin Estrés		Con Estrés	
	n	%	n	%
Por mejorar	7	5,8	5	4,1
Bueno	84	69,4	25	20,7

Se observó que la categoría Bueno de la dimensión Aspectos ligados a la gestión tuvo la mayor frecuencia cuando se interceptó con la categoría Sin estrés de la variable Estrés, teniendo un 69,4%. También se observó que hubo un 20,7% cuando ésta misma categoría se interceptó con la categoría Con Estrés, siendo las dos frecuencias más elevadas, como se aprecia en la siguiente figura:

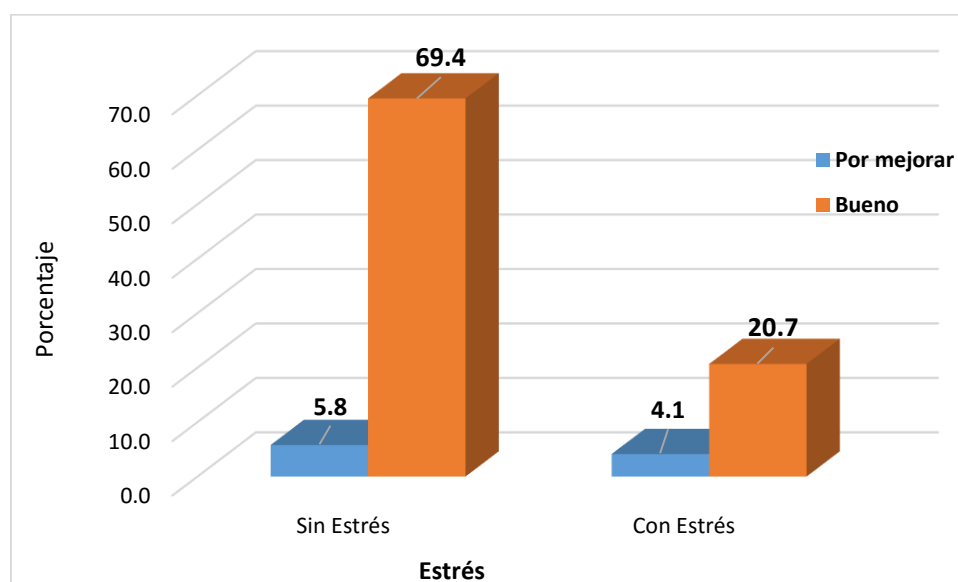


Figura 14. Estrés y los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₁: Existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₀: No existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 8.

Prueba de independencia de X^2 del estrés sobre los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,034 ^a	1	,154		
Corrección por continuidad ^b	1,153	1	,283		
Razón de verosimilitudes	1,840	1	,175		
Estadístico exacto de Fisher				,169	,142
Asociación lineal por lineal	2,017	1	,156		
N de casos válidos	121				

a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,98.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Se observó que el valor de la significancia de Chi cuadrado fue mayor que el nivel propuesto ($p=0,154 > 0,05$) por lo que no hay evidencia para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se afirma que No existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

3.2.2. Influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 9.

Tabla de contingencia entre el nivel de estrés y los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

D2: Aspectos ligados a la Productividad	Nivel Estrés			
	Sin Estrés		Con Estrés	
	n	%	n	%
Por mejorar	13	10,7	12	9,9
Bueno	78	64,5	18	14,9

Se observó que la categoría Bueno de la dimensión Aspectos ligados a la productividad tuvo la mayor frecuencia cuando se interceptó con la categoría Sin estrés de la variable Estrés, teniendo un 64,5%. También se observó que hubo un 14,9% cuando ésta misma categoría se interceptó con la categoría Con Estrés, siendo las dos frecuencias más elevadas, como se aprecia en la siguiente figura:

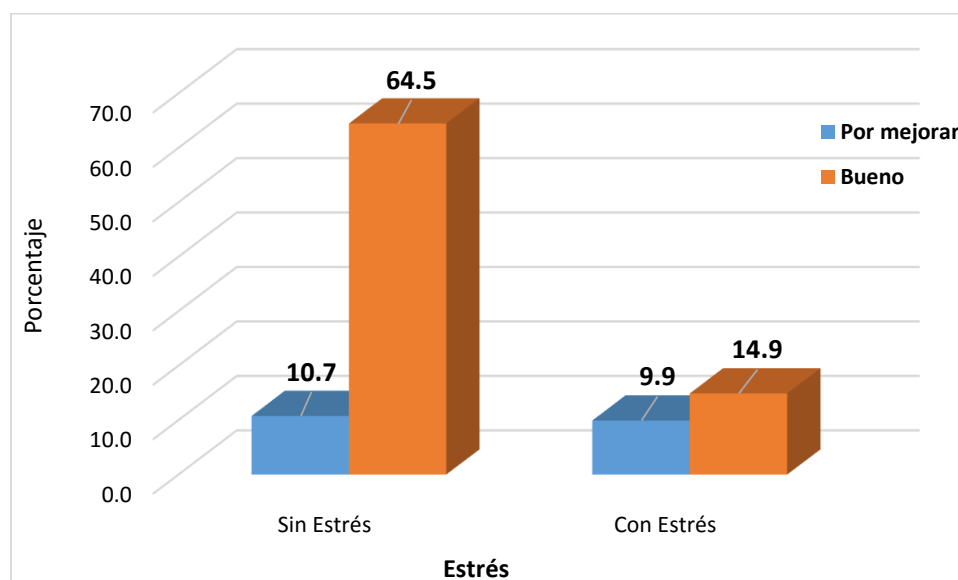


Figura 15. Estrés y los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₁: Existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₀: No existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 10.

Prueba de independencia de X^2 del estrés sobre los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,101 ^a	1	,003		
Corrección por continuidad ^b	7,600	1	,006		
Razón de verosimilitudes	8,261	1	,004		
Estadístico exacto de Fisher				,004	,004
Asociación lineal por lineal	9,026	1	,003		
N de casos válidos	121				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,20.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Se observó que el valor de la significancia de Chi cuadrado fue menor que el nivel propuesto ($p=0,003<0,05$) por lo que hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se afirma que Existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Por lo que en base a este resultado fue necesario determinar el porcentaje de influencia. Para ello se recurrió al estadístico Eta (η) para la determinación, el mismo que fue igual a 0,274, elevado al cuadrado fue igual a 7,51%, el mismo que a pesar de ser bajo, fue suficiente para determinar significancia estadística. (Ver Apéndice 4).

3.2.3. Influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 11.

Tabla de contingencia entre el nivel de estrés y los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

D3: Aspectos ligados a la Persona	Nivel de Estrés			
	Sin Estrés		Con Estrés	
	n	%	n	%
Por mejorar	35	28,9	22	18,2
Bueno	56	46,3	8	6,6

Se observó que la categoría Bueno de la dimensión Aspectos ligados a la persona tuvo la mayor frecuencia cuando se interceptó con la categoría Sin estrés de la variable Estrés, teniendo un 46,3%. Se observó también que hubo un 18,2% cuando la categoría Por Mejorar se interceptó con la categoría Con Estrés, siendo las dos frecuencias más elevadas, como se aprecia en la siguiente figura:

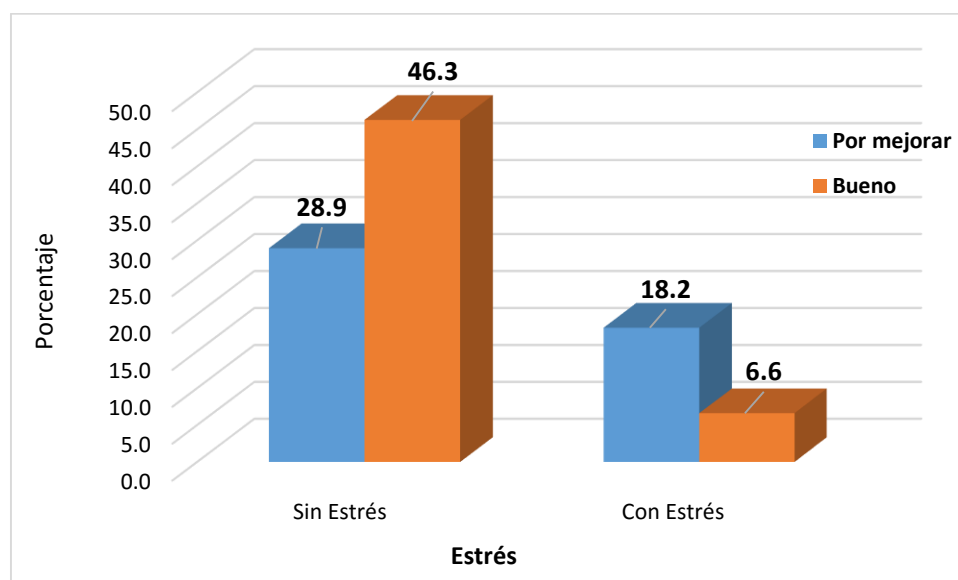


Figura 16. Estrés y los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₁: Existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₀: No existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 12.

Prueba de independencia de X^2 del estrés sobre los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,011 ^a	1	,001		
Corrección por continuidad ^b	9,656	1	,002		
Razón de verosimilitudes	11,279	1	,001		
Estadístico exacto de Fisher				,001	,001
Asociación lineal por lineal	10,920	1	,001		
N de casos válidos	121				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 14,13.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Se observó que el valor de la significancia de Chi cuadrado fue menor que el nivel propuesto ($p=0,001 < 0,05$) por lo que hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se afirma que Existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Por lo que en base a este resultado fue necesario determinar el porcentaje de influencia. Para ello se recurrió al estadístico Eta (η) para la determinación, el mismo que fue igual a 0,302, elevado al cuadrado fue igual a 9,12%, el mismo que a pesar de ser bajo, fue suficiente para determinar significancia estadística. (Ver Apéndice 4).

3.2.4. Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Tabla 13.

Tabla de contingencia entre el nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Desempeño laboral	Nivel Estrés			
	Sin Estrés		Con Estrés	
	n	%	n	%
Por mejorar	10	8,3	26	21,5
Bueno	81	66,9	4	3,3

Se observó que la categoría Bueno del Desempeño laboral tuvo la mayor frecuencia cuando se interceptó con la categoría Sin estrés de la variable Estrés, teniendo un 66,9%. Se observó también que hubo un 21,5% cuando la categoría Por Mejorar se interceptó con la categoría Con Estrés, siendo las dos frecuencias más elevadas, como se aprecia en la siguiente figura:

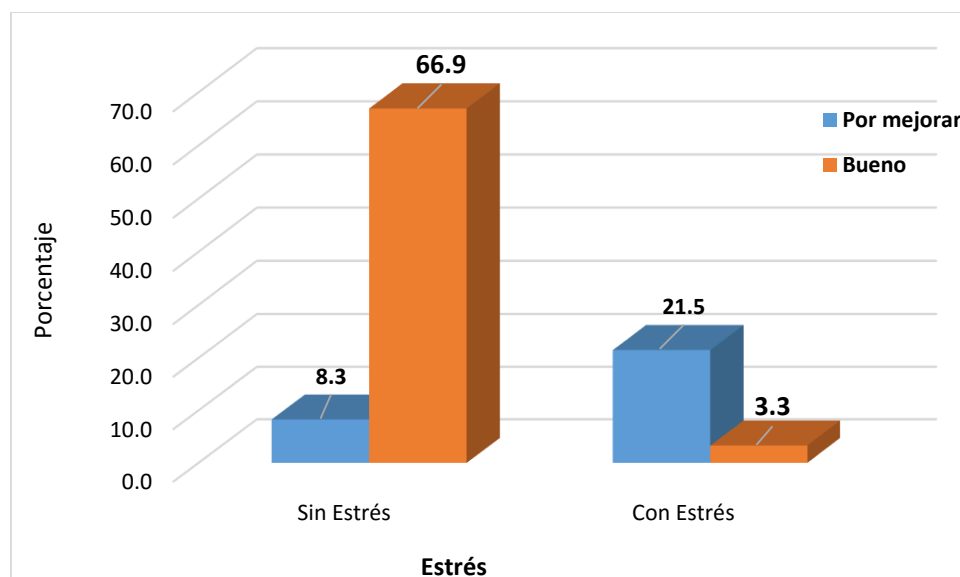


Figura 17. Estrés y desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₁: Existe influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H₀: No existe influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 14.

Prueba de independencia de X^2 del estrés sobre el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,825 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	58,257	1	,000		
Razón de verosimilitudes	60,733	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	61,314	1	,000		
N de casos válidos	121				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8,93.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Se observó que el valor de la significancia de Chi cuadrado fue menor que el nivel propuesto ($p=0,000 < 0,05$) por lo que hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se afirma que Existe influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Por lo que en base a este resultado fue necesario determinar el porcentaje de influencia. Para ello se recurrió al estadístico Eta (η) para la determinación, el mismo que fue igual a 0,715, elevado al cuadrado fue igual a 51,12%, el mismo que fue un excelente indicador. (Ver Apéndice 4).

IV. Discusión.

En los estadísticos descriptivos fue interesante observar que si bien el 75,2% de los encuestados no tienen estrés, no deja de ser preocupante el hecho de tener la cuarta parte de ellos con síntomas de estrés definidos. Esto conlleva a citar a Mamani, Obando, Uribe y Vivanco (2007), quienes analizaron los factores desencadenantes del estrés, pudiendo ser un buen análisis de base en esta institución pública. Por otro lado en los descriptivos de los niveles de desempeño laboral, se conoció que el 70,2% tuvieron un buen desempeño, lo que era previsible en base a los niveles de estrés determinado previamente. Lo interesante es que a pesar de tener estandarizados los instrumentos de medición de desempeño en la DIGEMID, sería interesante que se ampliara el estudio desde una perspectiva cualitativa, tal como lo propuso Moreno, Ruiz, Pérez y Castillo (2014) en su investigación en la clínica San Juan de Dios.

En la primera hipótesis específica, se demostró que no hubo influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación, lo que en definitiva, podría ser interpretado positivamente ya que la gestión, vista desde la perspectiva de Chiavenato (2001), no es una variable monodependiente sino que es multifactorial y multidimensional, pudiendo ser motivo de una investigación particular y específica.

En la determinación de la hipótesis específica 2, se demostró que existe influencia significativa en un 7,5% del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación. Lo interesante de este porcentaje bajo es que da lugar a que probablemente existan otros factores que influyan en la productividad de los empleados, o que es consistente con los tratadistas teóricos que se reportaron en esta tesis, como Maslach y Jackson (1982) y Sutil et al. (2013) y coincidente con lo reportado por García (2010), quien también empleó el mismo cuestionario MBI para medir el estrés, aunque también hubiese interesado algo de la conducta asertiva de estas personas, como lo propuso Gonzáles, Parada y Guzmán (2013), pudiendo ser un motivo de investigación ulterior a esta tesis.

En el contraste de la hipótesis específica 3 se demostró que existe influencia significativa en un 9,1% del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del

profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación, lo que fue muy coherente con la teoría del estrés dada por Selye (1955), Freudenberger (1974) y las más recientes de Maslach y Jackson (1982), al igual que consistente perfectamente de acuerdo a la teoría del desempeño laboral de Sutil *et al.* (2013), en donde los factores ligados a la persona son motivacionales y determinantes para un mejor desempeño. En ese orden de ideas, Toapanta (2012) destaca, entre otras cosas, la importante relación que hay entre estos factores y el estrés laboral, coincidiendo además con García (2010), quien destaca además que es importante definir las estrategias de manejo del estrés en sus empleados.

En la demostración del contraste de la hipótesis general se demostró que existe influencia significativa en un 51,1% del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación, siendo coherente con la teoría proporcionada por Maslach y Jackson (1982) y coincidiendo con las investigaciones de Hernández, Páez y Peña (2016), aunque su planteamiento fue en base a un modelo correlacional a diferencia de Villacís (2015) que si hizo un modelo de incidencia equivalente al modelo de influencia que se propuso en esta investigación. No obstante es importante señalar que sería bueno hacer un estudio adicional sobre las competencias del personal, con la finalidad de clarificar mejor el comportamiento del desempeño del personal, como lo propuso Sagñay y Córdova (2014).

V. Conclusiones

- Primera:** No existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.
- Segunda:** Existe influencia significativa en un 7,5% del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.
- Tercera:** Existe influencia significativa en un 9,1% del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.
- Cuarta:** Existe influencia significativa en un 51,1% del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

VI. Recomendaciones

- Primera:** A las autoridades de la DIGEMID se sugiere que tomen en cuenta los resultados de este estudio respecto a los niveles de estrés determinados en el personal encuestado, pudiendo emplear estos datos como base para la elaboración de un plan estratégico para el manejo del estrés.
- Segunda:** A los jefes del área de recursos humanos se recomienda que no solamente se tenga en cuenta los resultados del desempeño laboral sino ahondar en las razones por las cuales un 30% tienen un desempeño por mejorar, siendo una razón importante para empezar a gestionar el talento humano de manera moderna y más humana.
- Tercera:** A la plana directiva del DIGEMID se recomienda establecer alianzas estratégicas con entidades académicas (como escuelas de posgrado de universidades) para permitir la dilucidación de otras variables aún en estudio dentro de este mismo personal, favoreciendo con el esclarecimiento de la información base para la elaboración de instrumentos de gestión en pro de la mejora institucional.
- Cuarto:** A otros investigadores en el rubro de gestión de servicios de salud se recomienda estudiar la variable gestión como una variable independiente, con sus componentes particulares, ahondando en la comprensión de la misma en esta institución pública, pudiendo ser un modelo de trabajo para entidades públicas análogas a ésta.

VII. Bibliografía.

- Andrade, H. (2011) *El Factor ADR: Atracción, Desarrollo y Retención del talento*. Recuperado de <http://amzn.to/2pZTxuT>
- CNSC.(2006). *Guía para la evaluación del desempeño laboral de los empleados de carrera o en período de prueba*. Colombia. Recuperado de <http://bit.ly/2rrlM5o>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*, (5ta ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Cruzado L, Núñez-Moscoso P, y Rojas-Rojas G. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. Reporte de caso *Rev Neuropsiquiatr* 76 (2); 120 – 125. Recuperado de: <http://bit.ly/2q7kfhb>
- Del Río O, Perezagua M.C., y Vidal (2003) El síndrome de burnout en los enfermeros/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo. *Rev Enferm Cardiol*; 24 – 29. Recuperado de <http://bit.ly/2qLUHr4>
- Duval F, González F, y Rabia H. (2010). Neurobiología del estrés. *Rev. chil. neuro-psiquiatr*. v.48 n.4 Santiago diciembre. Recuperado de <http://bit.ly/2mqKilc>
- García, G. B. (2010). *Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, en el personal administrativo del Hospital Regional Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca*. (Tesis de posgrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/564>
- Gonzales H, Lacasta L, y Ordóñez J. (2008). *El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología*. Madrid – España. Editorial Médica Panamericana. 158 pp. Recuperado de <http://bit.ly/2r6KIVN>
- González, B. I., Parada, V. y Guzmán, W. A. (2013). *Prevalencia del estrés laboral y su correlación con la conducta asertiva en los empleados de la farmacia Brasil, ubicada en Av. Cacahuatique 40 Bis, colonia Chaparrastique de la ciudad de San Miguel, durante el año 2013*. (Tesis de posgrado). Universidad de El Salvador. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/5462/>

- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. (5ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, G. L., Páez, M. F. y Peña, M. C. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los cajeros de una empresa farmacéutica ubicada en Naguanagua- estado Carabobo*. (Tesis de grado). Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Houtman I, Jettinghoff K y Cedillo L. (2007). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. OMS. Francia. 41 pp. Recuperado de <http://bit.ly/2rrur8d>
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A. M. y Vivanco, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Rev Per Obst Enf* 3(1): 50 – 57.
- Marulanda M y Mejía M.V. (2011) *Modelo de gestión del talento humano y planes de acción y cumplimiento para la habilitación y certificación en buenas prácticas clínicas para Psynapsis Salud Mental S.A.* (Tesis de grado). Universidad Tecnológica De Pereira. Facultad Ciencias de la Salud. Especialización Gerencia en Sistemas de Salud. Recuperado de <http://bit.ly/1PDId86>
- Maslach C & Jackson S. E. (1982). *Burnout in the Health professions: A social psychological Analysis*. In Sanders, G. & Suls J. (Eds). *Social Psychology of Health and illness* (227 – 251) Hillsdale NJ. Earlbaum
- Montalban, F. M. y Stangeland P. (2001). *El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial*. Universidad De Málaga. Facultad de Psicología. Recuperado de <http://bit.ly/2rGTH6H>
- Montero, G. (2010). *Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Recuperado de <http://bit.ly/2pZqRIT>
- Moreno, A. D., Ruiz, E. L., Pérez, Y. L. y Castillo, B. (2014). Desempeño del personal del área de farmacia de la Clínica Médica san Juan de Dios. *Revista*

Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano. 14 (4): 29 – 39. Recuperado de <http://bit.ly/2r706f8>

OMS (2007). Salud de los trabajadores: Plan de acción mundial. 60ª Asamblea Mundial de la Salud

Peña, N. S. (2013). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal.* (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Facultad de Medicina Humana. Recuperado de <http://bit.ly/2qLPGPj>

Real Academia Española (2015). Definición de Agotamiento Emocional. Recuperado de <http://bit.ly/2rFxDub>

Sagñay, M. C. y Córdova, V. H. (2014). *Competencias del Personal en la Calidad de Atención en el Servicio de Farmacia del Hospital José María Velasco Ibarra (HJMVI).* (Tesis de postgrado), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://bit.ly/2pZQjYo>

Sutil M, Naranjo D, León E, Rienda J.J., Jiménez P, Et al. (2013). *Empresa Neurociencia, empresa y marketing.* Libros Profesionales de Empresa. ESIC – Bussiness Marketing School.

Tamayo, M. (1995). *Aprender a investigar.* Bogotá: ICFES

Tito, P.L. (2012). *Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana.* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Facultad de Ciencias Administrativas.

Toapanta, M. E. (2012). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa “EDIMCA” de la Ciudad de Ambato.* (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Valenzuela, A.H. (2010) *Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos*

de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco. (Tesis de grado). Universidad Ricardo Palma. Perú. Recuperado de <http://bit.ly/2q7hrjU>

Velásquez, I. (2014). *Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014.* (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Facultad de Medicina Humana. Recuperado de <http://bit.ly/2r6ukiG>

Villacís, F. M. (2015). *El Estrés y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Ambato.* (Tesis de postgrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://bit.ly/2pZxX9H>

Apéndices

APENDICE 1

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

2. AUTOR

Kelly Yudy Carbajal Ulloa

kelly_carbajalulloa@yahoo.com

Estudiante del Programa de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017; la población está constituido por 121 profesionales de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID; la muestra considera toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Nivel de estrés y Desempeño Laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental causal, analítico, transversal, de nivel descriptivo, en el cual se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Escala de Maslach y Desempeño Laboral, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La presente investigación demuestra respecto al objetivo general, existe relación entre la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

4. PALABRAS CLAVE

Nivel de estrés y Desempeño Laboral.

5. ABSTRACT

The present research had as general objective to determine influence of the level of stress in the work performance of the chemical professional of the inspection and certification direction - DIGEMID, 2017; The population is constituted by 121 professionals of the direction of inspection and certification - DIGEMID; The sample

considers the entire population, in which variables have been used: Stress Level and Work Performance.

The method used in the research was the hypothetical deductive, this research used for its purpose the non-experimental, analytical, transversal, descriptive level design in which the information was collected in a specific period, which was developed when applying the instrument: Maslach Scale and Labor Performance, the results of which are presented graphically and verbatim.

The research concludes that there is significant evidence to state that: The present research demonstrates with respect to the general objective, there is a relationship between the influence of the stress level on the performance of the professional chemist of the inspection and certification direction - DIGEMID, 2017.

6. KEYWORDS

Stress Level and Work Performance.

7. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017; la población está constituido por 121 profesionales de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID; la muestra consideró toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Nivel de estrés y Desempeño Laboral.

Nivel de estrés

El nivel de estrés es un síndrome de adaptación general ante la presión externa sufrida y la respuesta general del organismo ante diferentes estímulos. No siempre constituye un proceso negativo en nuestra vida ya que dependerá de la valoración que el sujeto hace del proceso y de su capacidad para manejar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. (Peña, 2013, pp. 19-20)

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Para valorar esta idoneidad surge la concepción de la evaluación del desempeño, se ubica en el contexto de la gestión humana y se apoya en técnicas e instrumentos del modelo de gestión humana por competencia laboral, a fin de asegurar la calidad en el servicio, la satisfacción de las

necesidades y requerimientos de sus usuarios, beneficiarios y destinatarios y el cumplimiento de los planes y programas de desarrollo y de las metas institucionales. (CNSC, 2006, p. 5)

8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental, analítico, transversal, de nivel descriptivo, en el cual se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Escala de Maslach y Desempeño Laboral, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

9. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

Hipótesis General

H0: No existe influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

H1: Existe influencia del estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 1.

Prueba de independencia de X^2 del estrés sobre el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,825 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	58,257	1	,000		
Razón de verosimilitudes	60,733	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	61,314	1	,000		
N de casos válidos	121				

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 8,93.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Se observó que el valor de la significancia de Chi cuadrado fue menor que el nivel propuesto ($p=0,000 < 0,05$) por lo que hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se afirma que Existe influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Tabla 2.

Frecuencias de las categorías de la variable Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Estrés	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin Estrés	91	75,2	75,2
Con Estrés	30	24,8	100,0
Total	121	100,0	

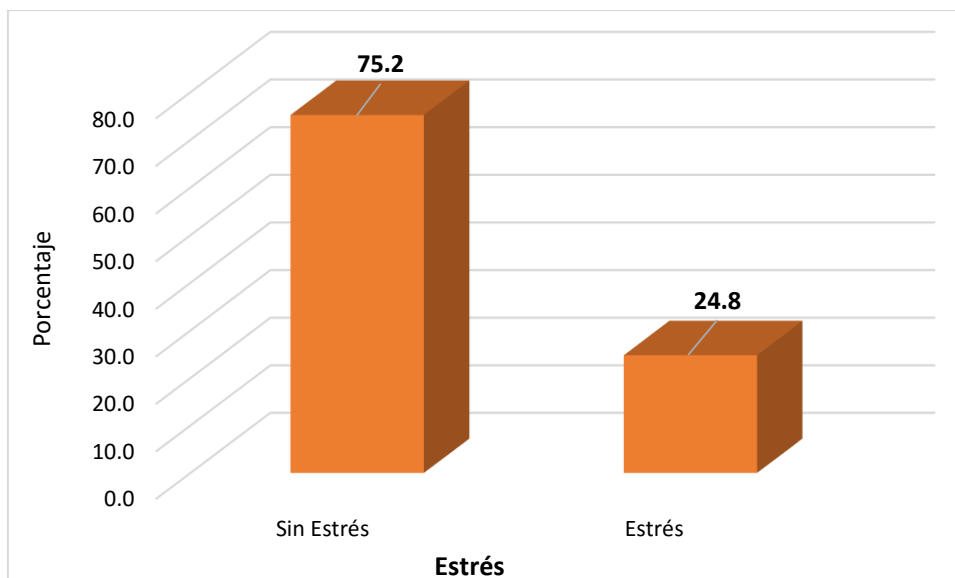


Figura 10. Distribución de frecuencias de las categorías de la variable Estrés en el profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

Interpretación:

Se observó que un 75,2% de las personas encuestadas se ubicó en la categoría Sin Estrés, en comparación a los 24,8% de lo clasificado Con Estrés.

10. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis general, se demostró que existe influencia significativa en un 51,1% del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación, siendo coherente con la teoría proporcionada por Maslach y Jackson (1982) y coincidiendo con las investigaciones de Hernández, Páez y Peña (2016), aunque su planteamiento fue en base a un modelo correlacional a diferencia de Villacís (2015) que si hizo un modelo de incidencia equivalente al modelo de influencia que se propuso en esta investigación. No obstante, es importante señalar que sería bueno hacer un estudio adicional sobre las competencias del personal, con la finalidad de clarificar mejor el comportamiento del desempeño del personal, como lo propuso Sagñay y Córdova (2014).

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis 1 específica se demostró que no hubo influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación, lo que en definitiva, podría ser interpretado positivamente ya que la gestión, vista desde la perspectiva de Chiavenato (2001), no es una variable monodependiente sino

que es multifactorial y multidimensional, pudiendo ser motivo de una investigación particular y específica.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis específica 2, se demostró que existe influencia significativa en un 7,5% del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación. Lo interesante de este porcentaje bajo es que da lugar a que probablemente existan otros factores que influyan en la productividad de los empleados, o que es consistente con los tratadistas teóricos que se reportaron en esta tesis, como Maslach y Jackson (1982) y Sutil et al. (2013) y coincidente con lo reportado por García (2010), quien también empleó el mismo cuestionario MBI para medir el estrés, aunque también hubiese interesado algo de la conducta asertiva de estas personas, como lo propuso Gonzáles, Parada y Guzmán (2013), pudiendo ser un motivo de investigación ulterior a esta tesis.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto a la hipótesis específica 3 se demostró que existe influencia significativa en un 9,1% del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación, lo que fue muy coherente con la teoría del estrés dada por Selye (1955), Freudenberger (1974) y las más recientes de Maslach y Jackson (1982), al igual que consistente perfectamente de acuerdo a la teoría del desempeño laboral de Sutil et al. (2013), en donde los factores ligados a la persona son motivacionales y determinantes para un mejor desempeño. En ese orden de ideas, Toapanta (2012) destaca, entre otras cosas, la importante relación que hay entre estos factores y el estrés laboral, coincidiendo además con García (2010), quien destaca además que es importante definir las estrategias de manejo del estrés en sus empleados.

11. CONCLUSIONES

La presente investigación demuestra respecto al objetivo general, que existe relación en la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.

12. REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*, (5ta ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Hernández, G. L., Páez, M. F. y Peña, M. C. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los cajeros de una empresa farmacéutica ubicada en Naguanagua-estado Carabobo*. (Tesis de grado). Universidad de Carabobo, Venezuela.

Maslach C & Jackson S. E. (1982). Burnout in the Health professions: A social psychological Analysis. In Sanders, G. & Suls J. (Eds). Social Psychology of Health and illness (227 – 251) Hillsdale NJ. Earlbaum

Toapanta, M. E. (2012). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa “EDIMCA” de la Ciudad de Ambato. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Kelly Yudy Carbajal Ulloa (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 17903774, con el artículo titulado: “Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 07 de julio de 2017

.....

Kelly Yudy Carbajal Ulloa

DNI N° 17903774

Apéndice 2. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable: Estrés			
			Dimensiones	Indicadores	Escala	Niveles y rangos
Problema general ¿Cuál es la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?	Objetivo general Determinar influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	Hipótesis general Existe influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	D1: Cansancio emocional.	Desinterés	0 = Nunca 1 = Una o varias veces al año	Cansancio emocional <19 = Bajo 19-27 = Medio >27 = Alto Despersonalización <6 = Bajo 6-9 = Medio >9 = Alto
				Agotamiento físico Sentimientos y actitudes negativas Frustración por el trabajo que se realiza		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
Problema específico 1. ¿Cuál es la influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?	Objetivo específico 1. Determinar influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	Hipótesis específica 1. Existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017	D2: Despersonalización	Trato impersonal hacia los pacientes y trabajo. Falta de preocupación de los problemas. Indiferencia	2 = Una vez al mes o menos 3 = Varias veces al mes 4 = Una vez a la semana 5 = Varias veces a la semana	Realización personal >40 = Bajo 34-39 = Medio <33 = Alto
Problema específico 2. ¿Cuál es la influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?	Objetivo específico 2. Determinar la influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	Hipótesis específica 2. Existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.				
Problema específico 3. ¿Cuál es la influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017?	Objetivo específico 3. Determinar la influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	Hipótesis específica 3. Existe influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017.	D3: Realización personal en el trabajo	Baja autoestima profesional	6 = Todos los días	Decisión Cansancio emocional Alto – Despersonalización Alta y Baja Realización personal = Tiene estrés. Con estrés = 1 Sin estrés = 0
Variable: Desempeño laboral						
			DIMENSIONES	INDICADORES	Escala	Niveles o rangos
			D1: Aspectos ligados a la gestión	Planificación		General Por mejorar (28 – 84) Bueno (85 – 140) Dimensión 1 Por mejorar (8 – 24) Bueno (25 – 40) Dimensión 2 Por mejorar (13 – 39) Bueno (40 – 65)
			D2: Aspectos ligados a la productividad	Iniciativa	1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)	
			D3: Aspectos ligados a la persona	Calidad de trabajo		Dimensión 3 Por mejorar (7 – 21) Bueno (22 – 35)
Población y muestra: 121 profesionales de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID						
Metodo: Hipotético - deductivo	Instrumentos de toma de datos	Análisis de datos				
Tipo: Básica - descriptiva	MMI (Maslash y Jackson (1982); Inventario Desempeño laboral (Minsa, 2008)	Estadística descriptiva; Prueba de independencia de Chi cuadrado (0,05)				
Diseño: No Experimental						

Apéndice 3: Instrumentos de toma de datos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Estimados Químicos Farmacéuticos:

Presente:

Por éste conducto me presento, soy la Q.F. Kelly Yudy Carbajal Ulloa estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, me dirijo a usted de la manera más atenta para solicitar su permiso y colaboración voluntaria a participar en un estudio sobre **Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la Dirección de Inspección y Certificación – DIGEMID, 2017.**

El estudio se aplicará de la siguiente manera: se le entregará una encuesta de 22 preguntas con la finalidad de conocer el Nivel de Estrés y estos datos lo confrontaremos con la clasificación del Instrumento que se utilizará.

La encuesta se aplicará una sola vez, la información que se obtenga será confidencial, se garantiza que no se producirá daños físicos, económicos o morales. Los resultados obtenidos se les darán a conocer personalmente en un lapso de 2 meses una vez concluido el estudio. Su participación es de gran trascendencia ya que la información obtenida será de vital importancia para conocer los Niveles de Estrés que podrían estar presentando.

Agradeciendo de antemano su valiosa cooperación.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en que consiste la investigación del proyecto.

Participante

Nombre:

DNI:

Fecha

ESCALA DE MASLACH

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH).....

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Una o varias veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	0	1	2	3	4	5	6
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado (a).	0	1	2	3	4	5	6
2. Al final de la jornada me siento agotado (a).	0	1	2	3	4	5	6
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Trabajar elaborando administrativa y técnicamente en mi centro de labores todos los días es una tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
5. Me siento “agotado (a)” por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6. Me siento frustrado(a) por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0	1	2	3	4	5	6
8. Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés	0	1	2	3	4	5	6
9. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	0	1	2	3	4	5	6
DESPERSONALIZACIÓN							
10. Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.	0	1	2	3	4	5	6
11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
13. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
14. Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6
FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL							

15. Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios.	0	1	2	3	4	5	6
16. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los usuarios.	0	1	2	3	4	5	6
17. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	0	1	2	3	4	5	6
18. Me encuentro con mucha vitalidad.	0	1	2	3	4	5	6
19. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a los usuarios.	0	1	2	3	4	5	6
20. Me encuentro animado(a) después de trabajar junto con los usuarios.	0	1	2	3	4	5	6
21. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
22. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL.....

Nº	Dimensiones - Ítems	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	Promedio (3)	A veces (2)	Nunca (1)
Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.						
1	Realiza una buena planificación y lo hace con suficiente antelación a la ejecución de actividades.					
2	Supera los inconvenientes para realizar su planificación dentro de su área.					
3	Coordina previamente las actividades a planificar con sus superiores y con sus colegas del trabajo.					
4	Aprovecha y maximiza los recursos asignados con criterio.					
5	Tiene buena gestión de su tiempo en sus labores dentro de la institución.					
Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.						
6	Cumple con las funciones encomendadas de manera eficiente.					
7	Cumple con las funciones encomendadas de manera oportuna o con mucho tiempo antes de lo fijado.					

8	Asume funciones especiales encomendadas, además de las asignadas de acuerdo a su función en la institución.					
9	Se compromete con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución					
Iniciativa: Califica el grado de actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.						
10	Asigna tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente los avances y logros de su personal subordinado.					
11	Realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales					
12	Asume funciones de manera inmediata cuando observa que no se lograrán cumplir los objetivos eficientemente y en los plazos otorgados.					
13	Genera métodos de solución de problemas laborales y lo difunde tanto a sus subordinados como al resto de sus colegas del trabajo.					
Calidad del trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación de los trabajos encomendados.						
14	El porcentaje de error en sus informes y reportes son poco significativos, pudiendo levantarse rápidamente.					
15	Los errores que comete se deben a factores externos.					
16	Los errores que comete se deben a la poca calidad en la ejecución de su trabajo.					
17	Se evidencia la calidad de su trabajo en relación a su buena gestión del tiempo para obtener resultados.					
18	Se evidencia calidad en la información que reporta, siendo un insumo importante para el cumplimiento de las metas institucionales.					
Confiabilidad y discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.						

19	Sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que solamente comente indiscreciones involuntarias de manera ocasional					
20	Usa la información con fines discretos y constructivos para el cumplimiento de las metas institucionales.					
21	Guarda prudentemente la información que posee y respeta la información que guardan sus compañeros de trabajo.					
Relaciones interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.						
22	Mantiene el equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.					
23	Muestra preocupación y colabora con sus compañeros cuando ellos lo necesitan.					
24	Manifiesta buen trato y amabilidad con terceras personas, facilitando la comunicación y un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.					
25	Contribuye en la solución de conflictos interpersonales dentro de la institución.					
Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales internas y externas.						
26	Conoce y aplica las normas de cumplimiento institucional					
27	Muestra respeto por el cumplimiento a las normatividad interna institucional.					
28	Cumple con los procedimientos administrativos y legales de acuerdo a la normatividad vigente en la institución					

Nombre del Evaluador

Cargo y Nivel del Evaluador

Nombre/Profesión del Evaluado

Firma de conformidad

Evaluador

Evaluado

Apéndice 4: Base de datos.

Estrés:

E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22
3	3	3	2	3	1	0	1	0	0	0	1	1	0	6	6	5	5	6	6	5	6
4	5	1	1	3	3	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	6	6	4	4	5	5
1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	5	5	5	2	5	5	3
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	1	1	1	6	6	5	6	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
3	4	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	6	5	5	6	6	3
2	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	6	6	5	5	5	5	5	5
3	5	3	3	3	2	3	2	2	1	5	3	3	3	3	6	6	4	6	3	5	5
4	3	0	4	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	6	4	5	5	5	5	5	5
2	1	1	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	5	6
1	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	5	6	5	6	6	6	6
4	2	3	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	5	5	5	6	5	5	5	3
0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3	3	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	1
3	4	5	5	5	4	4	2	3	1	1	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4
3	4	5	6	5	6	6	3	6	1	3	5	4	5	6	6	5	4	6	6	5	6
1	1	0	1	1	0	2	2	1	0	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3
1	2	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	2	1	3	2	3	1	4
5	5	5	1	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	3	3	5	5	6	5	5
1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	6	5	5	2	5	5	3	2	1	1	2	5	4	3	4	2	2	2	5	3
2	5	3	3	3	1	2	2	1	0	1	1	0	0	6	5	5	3	6	5	5	2
3	5	2	3	3	1	5	2	2	0	1	1	2	1	2	5	4	2	3	3	4	2
4	2	2	4	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	5	3	6	6	6	6	6
5	5	3	3	3	3	2	2	0	0	0	0	0	0	5	4	3	5	5	5	5	2
3	3	3	2	3	1	0	1	0	0	0	1	1	0	6	6	5	5	6	6	5	6
4	5	1	1	3	3	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	6	6	4	4	5	5
1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	5	5	5	2	5	5	3

0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	1	1	1	6	6	5	6	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
3	4	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	6	5	5	6	6	3
2	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	6	6	5	5	5	5	5	5
3	5	3	3	3	2	3	2	2	1	5	3	3	3	3	6	6	4	6	3	5	5
4	3	0	4	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	6	4	5	5	5	5	5	5
2	1	1	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	5	6
1	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	5	6	5	6	6	6	6
4	2	3	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	5	5	5	6	5	5	5	3
0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3	3	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	1
3	4	5	5	5	4	4	2	3	1	1	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4
3	4	5	6	5	6	6	3	6	1	3	5	4	5	6	6	5	4	6	6	5	6
1	1	0	1	1	0	2	2	1	0	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3
1	2	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	2	1	3	2	3	1	4
5	5	5	1	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	3	3	5	5	6	5	5
1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	6	5	5	2	5	5	3	2	1	1	2	5	4	3	4	2	2	2	5	3
2	5	3	3	3	1	2	2	1	0	1	1	0	0	6	5	5	3	6	5	5	2
3	5	2	3	3	1	5	2	2	0	1	1	2	1	2	5	4	2	3	3	4	2
4	2	2	4	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	5	3	6	6	6	6	6
5	5	3	3	3	3	2	2	0	0	0	0	0	0	5	4	3	5	5	5	5	2
0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3	3	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	1
3	4	5	5	5	4	4	2	3	1	1	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4
3	4	5	6	5	6	6	3	6	1	3	5	4	5	6	6	5	4	6	6	5	6
1	1	0	1	1	0	2	2	1	0	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3
1	2	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	2	1	3	2	3	1	4
5	5	5	1	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	3	3	5	5	6	5	5
1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	6	5	5	2	5	5	3	2	1	1	2	5	4	3	4	2	2	2	5	3
2	5	3	3	3	1	2	2	1	0	1	1	0	0	6	5	5	3	6	5	5	2
3	5	2	3	3	1	5	2	2	0	1	1	2	1	2	5	4	2	3	3	4	2
4	2	2	4	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	5	3	6	6	6	6	6

5	5	3	3	3	3	2	2	0	0	0	0	0	0	5	4	3	5	5	5	5	2
3	3	3	2	3	1	0	1	0	0	0	1	1	0	6	6	5	5	6	6	5	6
4	5	1	1	3	3	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	6	6	4	4	5	5
1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	5	5	5	2	5	5	3
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	1	1	1	6	6	5	6	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
3	4	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	6	5	5	6	6	3
2	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	6	6	5	5	5	5	5	5
3	5	3	3	3	2	3	2	2	1	5	3	3	3	3	6	6	4	6	3	5	5
4	3	0	4	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	6	4	5	5	5	5	5	5
2	1	1	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	5	6
1	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	5	6	5	6	6	6	6
4	2	3	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	5	5	5	6	5	5	5	3
0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3	3	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	1
5	5	6	5	5	2	5	5	3	2	1	1	2	5	4	3	4	2	2	2	5	3
2	5	3	3	3	1	2	2	1	0	1	1	0	0	6	5	5	3	6	5	5	2
3	5	2	3	3	1	5	2	2	0	1	1	2	1	2	5	4	2	3	3	4	2
4	2	2	4	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	5	3	6	6	6	6	6
5	5	3	3	3	3	2	2	0	0	0	0	0	0	5	4	3	5	5	5	5	2
0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3	3	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	1
3	4	5	5	5	4	4	2	3	1	1	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4
3	4	5	6	5	6	6	3	6	1	3	5	4	5	6	6	5	4	6	6	5	6
1	1	0	1	1	0	2	2	1	0	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3
1	2	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	2	1	3	2	3	1	4
5	5	5	1	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3	3	3	5	5	6	5	5
1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	6	5	5	2	5	5	3	2	1	1	2	5	4	3	4	2	2	2	5	3
2	5	3	3	3	1	2	2	1	0	1	1	0	0	6	5	5	3	6	5	5	2
3	5	2	3	3	1	5	2	2	0	1	1	2	1	2	5	4	2	3	3	4	2
4	2	2	4	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	5	3	6	6	6	6	6
5	5	3	3	3	3	2	2	0	0	0	0	0	0	5	4	3	5	5	5	5	2
3	3	3	2	3	1	0	1	0	0	0	1	1	0	6	6	5	5	6	6	5	6

4	5	1	1	3	3	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	6	6	4	4	5	5
1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	5	5	5	2	5	5	3
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	1	1	1	6	6	5	6	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6
3	4	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	6	5	5	6	6	3
2	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	6	6	5	5	5	5	5	5
3	5	3	3	3	2	3	2	2	1	5	3	3	3	3	6	6	4	6	3	5	5
4	3	0	4	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	6	4	5	5	5	5	5	5
2	1	1	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	5	6
1	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	5	6	5	6	6	6	6
1	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	5	6	5	6	6	6	6
4	2	3	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	5	5	5	6	5	5	5	3
0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3	3	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	1
5	5	6	5	5	2	5	5	3	2	1	1	2	5	4	3	4	2	2	2	5	3
2	5	3	3	3	1	2	2	1	0	1	1	0	0	6	5	5	3	6	5	5	2
3	5	2	3	3	1	5	2	2	0	1	1	2	1	2	5	4	2	3	3	4	2
4	2	2	4	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	5	3	6	6	6	6	6
5	5	3	3	3	3	2	2	0	0	0	0	0	0	5	4	3	5	5	5	5	2
0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3	3	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	1
3	4	5	5	5	4	4	2	3	1	1	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4
3	4	5	6	5	6	6	3	6	1	3	5	4	5	6	6	5	4	6	6	5	6
1	1	0	1	1	0	2	2	1	0	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3
1	2	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	2	1	3	2	3	1	4

Desempeño laboral:

DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15	DL16	DL17	DL18	DL19	DL20	DL21	DL22	DL23	DL24	DL25	DL26	DL27	DL28	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	
5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3	4	4	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	1	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	
4	4	5	5	5	4	3	2	5	3	2	4	3	5	2	2	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	5	
4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	5	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5
4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	2	3	3	3	2	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5
5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	2	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	4	3	5	3	2	4	2	4	5	3	4	4	4	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
3	4	4	4	3	4	2	4	5	4	3	4	2	4	2	1	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	2	2	2	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	3	3	5	3	1	2	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4
3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	2	5	4	2	1	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5
4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3	4	4	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	1	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	3	2	5	3	2	4	3	5	2	2	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	5	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5
4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4

4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	2	3	3	3	2	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5
5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	2	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	4	3	5	3	2	4	2	4	5	3	4	4	4	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
3	4	4	4	3	4	2	4	5	4	3	4	2	4	2	1	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	2	2	2	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	3	3	5	3	1	2	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4
3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	2	5	4	2	1	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	4	3	5	3	2	4	2	4	5	3	4	4	4	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
3	4	4	4	3	4	2	4	5	4	3	4	2	4	2	1	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	2	2	2	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	3	3	5	3	1	2	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4
3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	2	5	4	2	1	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3	4	4	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	1	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5
4	4	5	5	5	4	3	2	5	3	2	4	3	5	2	2	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	5

4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	2	3	3	3	2	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5
5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	2	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	2	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	3	3	5	3	1	2	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4
3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	2	5	4	2	1	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5
4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	2	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	4	3	5	3	2	4	2	4	5	3	4	4	4	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
3	4	4	4	3	4	2	4	5	4	3	4	2	4	2	1	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4

Apéndice 5: Salidas del SPSS.**5.1. Prueba de confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)**

Variable Estrés.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	22

Variable Desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	28

5.2. Salidas de las pruebas del estadístico Eta (η).

D2: Aspectos ligados a la Productividad

Medidas direccionales			Valor
		Nivel Estres dependiente	,274
Nominal por intervalo	Eta	D2: Aspectos ligados a la Productividad dependiente	,274

D3: Aspectos ligados a la Persona

Medidas direccionales			Valor
		Nivel Estres dependiente	,302
Nominal por intervalo	Eta	D3: Aspectos ligados a la Persona dependiente	,302

Desempeño laboral

Medidas direccionales			Valor
		Nivel Estres dependiente	,715
Nominal por intervalo	Eta	Desempeño laboral dependiente	,715