



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Estrés y Desempeño Laboral en Colaboradores de un Hospital de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS:

Juarez Osorio, Natalia Yessica (orcid.org/0000-0002-9198-2884)

Salazar Roque, Denis Shanda (orcid.org/0000-0002-3159-2075)

ASESORA:

Dra. Campos Marquez, Anita Jeanette (orcid.org/0000-0002-1545-2099)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

HUARAZ – PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo está dirigido a Dios por darme la vida, sabiduría, salud y la fortaleza para enfrentar las adversidades.

A mis padres quienes son mis guías en el largo camino de la vida. A mis hermanas por el apoyo incondicional que me brindaron a lo largo de este proceso y los valores que me brindaron desde niña y ser modelos de superación.

**Natalia Yessica Juarez
Osorio**

A Dios por brindarme esta maravillosa vida y darme la oportunidad de crecer cada día.

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional en cada meta. A la persona especial que quiero y admiro tanto y siempre está en momentos significativos en mi vida.

**Salazar Roque
Denis Shanda**

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por habernos guiado hasta nuestras metas profesionales y haciendo realidad uno de nuestros sueños anhelados. A nuestros familiares por su apoyo constante en nuestra lucha para alcanzar nuestras metas.

A nuestra asesora Dra. Campos Márquez Anita por su dedicación y enseñanzas guiándonos para alcanzar nuestros objetivos trazados como es nuestra licenciatura.

A la universidad César Vallejo por acogernos en sus instalaciones y proporcionarnos nuevos conocimientos para realizar nuestra investigación.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CAMPOS MARQUEZ ANITA JEANETTE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Estrés y Desempeño Laboral en Colaboradores de un Hospital de Lima, 2023", cuyos autores son JUAREZ OSORIO NATALIA YESSICA, SALAZAR ROQUE DENIS SHANDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

HUARAZ, 06 de Noviembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| CAMPOS MARQUEZ ANITA JEANETTE DNI: 18140921 ORCID: 0000-0002-1545-2099 | Firmado electrónicamente por: ACAMPOSM el 15- 11- 2023 13:28:45 |

Código documento Trilce: TRI - 0652897



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA
PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, JUAREZ OSORIO NATALIA YESSICA, SALAZAR ROQUE DENIS SHANDA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés y Desempeño Laboral en Colaboradores de un Hospital de Lima, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César vallejo.

| Nombres y Apellidos Firma | Firma |
|--|---|
| DENIS SHANDA SALAZAR ROQUE DNI: 44370510 ORCID: 0000-0002-3159-2075 | Firmado electrónicamente por: DESALAZARRO el 06- 11-2023 09:44:57 |
| NATALIA YESSICA JUAREZ OSORIO DNI: 73427533 ORCID: 0000-0002-9198-2884 | Firmado electrónicamente por: NAJUAREZOS el 06- 11-2023 09:49:05 |

Código documento Trilce: TRI - 0652900



Índice de contenidos

| | |
|--|-----------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor | iv |
| Declaratoria de Originalidad de los Autores | v |
| Índice de contenidos | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de gráficos y figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de Investigación | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 17 |
| 3.3. Población | 18 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 19 |
| 3.5. Procedimientos | 21 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos | 22 |
| 3.7. Aspectos éticos | 22 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 31 |
| VI. CONCLUSIONES | 35 |
| VII. RECOMENDACIONES | 36 |
| REFERENCIAS | 37 |
| ANEXOS | 43 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Prueba de normalidad de las variables de investigación | 23 |
| Tabla 2 Correlación entre las variables a través de la prueba Pearson | 24 |
| Tabla 3 Correlación entre la dimensión valoración cognitiva y desempeño laboral | 25 |
| Tabla 4 correlación entre la dimensión capacidad de afrontamiento y desempeño laboral | 26 |
| Tabla 5 Niveles de estrés | 27 |
| Tabla 6 Niveles de desempeño labora | 29 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 | 16 |
| Gráfico 1 Niveles de la variable de estrés | 28 |
| Gráfico 2 Niveles de la variable desempeño laboral | 30 |

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023. utilizándose el enfoque cuantitativo, tipo básico, de diseño no experimental, correlacional. La población estuvo definida por 98 colaboradores y la muestra fue probabilística. Como herramientas para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de estrés percibido, Perceived Stress Scale (PSS-10) y la ficha técnica "Formato Convencional de Apreciación" Dolan (2007). Como resultados se evidencio que existe correlación negativa o inversa entre las variables estrés y desempeño laboral, con el coeficiente de correlación R de Pearson ($R=-0.467$), resultando estadísticamente significativa ($p=0.000$), la dimensión del estrés valoración cognitiva y desempeño laboral se correlaciona con un coeficiente R de Pearson ($R=-0.210$), la cual resultó estadísticamente significativa ($p=0.047$), la dimensión del estrés capacidad de afrontamiento y el desempeño laboral muestra correlacionan inversa con el coeficiente R de Pearson ($R=-0.504$) resultando estadísticamente significativa ($p=0.000$), también se midió los niveles de estrés, prevaleciendo el nivel bajo, con el 82.8% para las mujeres y del 65.5% para los colaboradores varones. Concluyendo que los niveles bajos de estrés se corresponden con niveles altos de desempeño laboral.

Palabras claves. Estrés, desempeño, laboral, colaboradores.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between stress and work performance in employees of a Hospital in Lima, 2023, using the quantitative approach, basic type, non-experimental, correlational design. The population was defined by 98 collaborators and the sample was probabilistic. As tools for data collection, the perceived stress questionnaire, Perceived Stress Scale (PSS-10) and the technical sheet "Conventional Appreciation Format" Dolan (2007) were used. As results, it was evident that there is a negative or inverse correlation between the variables stress and work performance, with Pearson's R correlation coefficient ($R = -0.467$), resulting in the dimension of stress cognitive assessment and performance being statistically significant ($p = 0.000$). work correlates with a Pearson R coefficient ($R = -0.210$), which was statistically significant ($p = 0.047$), the stress dimension coping capacity and job performance show an inverse correlation with Pearson's R coefficient ($R = -0.504$) being statistically significant ($p = 0.000$), stress levels were also measured, with the low level prevailing, with 82.8% for women and 65.5% for male collaborators. Concluding that low levels of stress correspond to high levels of job performance.

Keywords. Stress, performance, work, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés es un tema que ha ido tomando un auge progresivo en los últimos años, cada vez más, se habla de cómo influye en la vida personal, laboral o social del ser humano, en algunos casos este enemigo silencioso puede afectar de forma significativa en la salud mental, la cual no permite a la persona desempeñarse de manera eficientemente en el entorno. Uno de los lugares donde la persona sufre estos indicadores de estrés en el ámbito laboral ya que es expuesto a cumplir ciertas funciones y obligaciones que exigen, esto sería mayor a sus capacidades, con llevándola así a desarrollar dificultades para concentrarse, falta de creatividad, emociones negativas o dificultad en las relaciones interpersonales.

El estrés está siendo catalogado como uno de los problemas de salud más graves que se pueden detectar en la actualidad evidenciado en los porcentajes elevados en estudios a nivel mundial, este tema se ha ido extendiendo y llegando a considerarse un fenómeno que acarrea grandes problemas para el ser humano y teniendo dificultades para responder cada vez más a las necesidades y desafíos, lidiar con las situaciones que requieren mucho esfuerzo físico y mental.

Distintas organizaciones han manifestado preocupación por las altas demandas de estrés en sus diferentes ámbitos, La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2020) desarrolló un estudio sobre el estrés en Estados Unidos, época donde atravesaba la pandemia de sarscov2, los encuestados fueron adultos donde el 86% dijeron que la pandemia tendría impacto muy fuerte en la economía del país, llegando a causar seria preocupación en la población, esto incrementa síntomas de estrés como el temor a perder dinero, miedo al contagio. Como resultado se obtuvo que el 60% de personas respondieron sentir estrés alto y el 34% dijeron sentir algo de estrés por lo que se estaba produciendo y también miedo al contagio.

La organización mundial de la salud (2017) define el estrés como una enfermedad que provoca desgaste en diversas áreas del cuerpo humano tanto

físico como mental. El ser humano tiene un límite de capacidad y al ser rebasada y no contar con las herramientas para poder enfrentarlo la persona probablemente tenga síntomas del estrés. En el estudio que llevó a cabo la OMS en el (2017) “estrés laboral” tuvo como resultado que seis de cada diez personas dijeron que sintieron síntomas de estrés en el último año. También se vio que en los países industrializados se ve un incremento con una frecuencia alta entre el 20% y 50%, siendo la población con más riesgos de sufrir de estrés.

La encuestadora Institut de Publique Sondage d'Opinion Secteur Ipsos (2021), en España publicó en su estudio nombrado “Health Service Monitor 2022”, que la salud mental es preocupante en este país, destacando el estrés principalmente como uno de los temas que predomina en donde la población encuestada respondieron el 19% que la salud mental tiene más prioridad que la física, y que va en aumento cada año más, un 18% indica haber tomado medicamentos para contrarrestar el estrés en el último año, y solo un 16% haber solicitado ayuda profesional para sobrellevar el estado de estrés.

El desempeño laboral se observa dentro de los establecimientos y organizaciones donde evidencian capacidades, destrezas, habilidades, pero también dificultades, condiciones adecuadas para un buen desempeño de sus trabajadores requiere de muchos factores e incluso si hay deterioro en relaciones humanas o dificultades, provoca síntomas de estrés. Cabe mencionar que es muy importante encontrar nuestra propia felicidad debe ser prioridad de todos, las cosas no siempre salen como pensamos, pero pueden conducir a resultados mucho mejores que ni siquiera esperábamos. El aspecto laboral puede ser difícil porque significa mantener felices a todas las personas que integran la organización, y muchas veces apostamos a que nos convendrá complacerlos por ejemplo trabajar hasta tarde, días libres, ser irrespetuosos, ambiente hostil, chismes de compañeros, etc.

Contreras (2016) conceptualiza al desempeño laboral como el indicador más elevado buscado por las personas, hoy en día los empleadores buscan

cualidades específicas que debe tener un empleado, como el compromiso, valores, ser eficientes y capacidades que ayudan al crecimiento empresarial. Los factores internos que son parte de la persona como mental y emocional son fundamentales para un buen desempeño laboral, porque al desequilibrio de uno de estos factores causaría dificultades para el buen desarrollo de sus labores. Los factores externos como el ambiente laboral donde se presentan situaciones como las relaciones interpersonales desfavorables, insatisfacción laboral, carga de trabajo, etc., será motivo de reacción de alarma en la persona.

Los colaboradores de un Hospital de Lima, manifiestan indicadores de estrés debido a la alta demanda de funciones en sus actividades y teniendo problemas para afrontar, estos indicadores serían; dificultad en la comunicación, carga de funciones, actualización de conocimientos, interferencias de ruidos, etc. Prado (2020) el ser humano que experimenta síntomas de estrés dentro del ámbito laboral puede afectar de manera directa su desempeño laboral porque mostrará deficiencias en sus funciones.

Justificación

La investigación se justifica en los siguientes aspectos:

Teórica:

Se justifica teóricamente porque nos apoyamos en bases teorías ya estructuradas y validadas, donde el estrés es visto como una enfermedad y afecta al ser humano en diferentes aspectos, estos enfoques nos permiten cimentar nuestro trabajo de manera objetiva para brindar nueva información científica a los futuros investigadores que utilizan variables similares al de nuestro estudio; también contribuirá a evidenciar la relación del estrés y el desempeño como nuevos antecedentes para futuros trabajos.

Social:

Se justifica socialmente nuestro trabajo porque permitirá recabar información para el Centro Hospitalario donde conocerán el nivel de estrés de

sus colaboradores actualmente; también permitirá proyectos de mejoramiento en salud en beneficio de los colaboradores.

Práctica:

La justificación práctica se basa en mejorar la vida laboral de los colaboradores productiva y mentalmente. La investigación quedará como base para futuras investigaciones. Se propondrá mejoramientos en las condiciones laborales, apoyo mental en los colaboradores y mejorar la relación entre las jerarquías.

Ante esta realidad problemática, la pregunta de investigación que corresponde a este estudio: ¿influye el estrés en el desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023?

El objetivo general es determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023.

Considerando los siguientes objetivos específicos, 1) determinar la relación de la dimensión valoración cognitiva y el desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023. 2) determinar la relación de la dimensión capacidad de afrontamiento y el desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023. 3) Identificar los niveles de estrés en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023. 4) Identificar los niveles de desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023.

Con respecto a las condiciones previas que pretenden probar tenemos la siguiente hipótesis alterna, sí existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023. Y como hipótesis Nula: No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023

II. MARCO TEÓRICO

Para obtener mejores alcances sobre nuestro estudio y nuestras variables de estrés y desempeño laboral citaremos algunos antecedentes que tengan similitud con nuestras variables ya mencionadas. A nivel nacional Vera y Chapoñan (2019) Lima, tesis titulada “Estrés Y Desempeño Laboral de trabajadores que laboran en Empresas de Villa el Salvador, el objetivo principal fue determinar la relación entre variables de estrés y desempeño laboral. El método utilizado fue tipo básico, descriptivo y corte transversal, tipo de muestra no probabilístico, para la recolección de datos utilizaron el cuestionario Karasek, Pieper y Schwartz para la variable estrés y para la variable desempeño laboral el cuestionario de Liz Núñez. Los resultados evidenciaron correlación significativa inversa entre las variables con un Rho de Spearman = - 0.607. encontrándose correlaciones nulas significativas de nivel moderado.

Laime (2021) Lima, tesis titulada Estrategia de manejo del estrés y desempeño laboral de las enfermeras de un hospitalarias del MINSA, y el objetivo principal de su estudio fue determinar la relación de las estrategias de afrontamiento del estrés y el desempeño laboral, el método de estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional, como población tuvieron 115 personas, como herramientas para la recaudación de datos utilizaron el cuestionario de estrategia de afrontamiento del estrés y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados que evidenciaron fue que existe una relación en capacidad de afrontamiento del estrés y desempeño laboral obtuvieron que el 73% de encuestados tienen capacidad afrontamiento del estrés con nivel medio y el desempeño laboral en un nivel alto y un 12% de encuestados obtienen la capacidad de estrategia en un nivel bajo y el desempeño laboral en un nivel medio. Concluyeron que existe relación inversa entre las dos variables.

Aponte (2021) Ayacucho, trabajo de investigación titulado Estrés y Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista. Su objetivo principal fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño

laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, en Ayacucho. Los métodos que utilizaron fueron cuantitativo, Básico y Nivel de Correlación y la muestra estuvo conformada por un total de su población contando con 80 colaboradores. Los resultados encontrados fueron que existe relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en colaboradores con un coeficiente de $Rho = -0,273$, y una significancia de 0,010, lo que significa a menor estrés mayor desempeño laboral.

A nivel internacional Onofre (2019) Ecuador, objetivo del estudio fue determinar grado de asociación del estrés laboral y desempeño laboral, su población fue constituido por los trabajadores de Hospital de las fuerzas armadas, tipo de estudio fue cuantitativa, las herramientas de evaluación que utilizaron fueron el cuestionario de estrés laboral de la Organización Internacional de Trabajo; y para la variable de desempeño laboral utilizaron “instrumento de evaluación de desempeño del sector público” , también optaron por realizar entrevistas para ahondar en la información, experiencia de cada trabajador. Para los resultados se utilizó el SPSS y donde indica que no existe relación directa entre las dos variables estudiadas.

del mismo modo Chuchuca (2020) trabajo de tesis en el país Ecuador, el objetivo del trabajo fue determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal del Hospital Aida León, utilizaron el diseño de investigación correlacional. La población fue constituida por los colaboradores de dicho establecimiento, la muestra fue de 74 colaboradores, teniendo el 58% mujeres y 42% varones. Los resultados obtuvieron niveles bajos de relación de estrés y desempeño laboral.

Finalmente, choto (2020) Panamá, su investigación titulada efectos del estrés laboral en el desempeño de los empleados de la empresa Central Law S.A. Utilizando un enfoque explicativo, se creó una muestra de 13 participantes, los métodos de recolección de datos fueron cuestionarios sobre desempeño laboral y

estrés para medir la influencia del estrés laboral, respectivamente. Los resultados mostraron que estas dos variables se correlacionan inversamente con diferentes matrices obtenidos a medida que se analizaron a la luz de múltiples factores sociodemográficos, lo que está en línea con los estudios de otros autores. Concluye con recomendaciones para intervenciones para promover la reducción del estrés y la buena calidad de vida en las organizaciones, es importante continuar con la descripción de los conceptos y la teoría de las variables estudiadas.

Teorías relacionadas

Estrés

Folkman (1986) conceptualiza al estrés cuando el ser humano se encuentra frente a situaciones que supera los recursos con los que posee la persona y pone en riesgo su bienestar, interviniendo los elementos emocionales que conlleva a dar respuesta ante las situaciones. Distintos autores han definido conceptos sobre el estrés, explicándolo de manera científica y basándose en resultados verídicos para posicionarse como teorías confiables. Entre la variedad de estas teorías vamos a citar algunas de ellas. Uno de los primeros autores en dar concepto sobre el estrés fue Seyle (1973) en su modelo biopsicosocial menciona en su estudio que existe una alteración en nuestro organismo frente a un estímulo externo, y que la reacción de nuestro sistema se da de forma rápida para restaurar el equilibrio de nuestro organismo, llamado también conjunto de respuestas fisiológicas.

La teoría transaccional de Lazarus y Folkman comprende a la variable estrés desde un enfoque cognitivo conductual considerándolo como y procesamiento de información individual. La teoría compone dos dimensiones importantes: La valoración cognitiva que es considerado como una interpretación del individuo frente al ambiente, mediador de respuestas del estrés frente a

situaciones amenazantes, son procesos de evaluación constante del propio bienestar y utilizan los recursos para hacer frente al estrés a través de la valoración. Valoración primaria; la persona ve a un estímulo como posible peligro lo reconoce y califica como algo amenazante. La importancia de esta valoración es que permitirá al ser humano a tomar prevención y anticipar conductas. Valoración secundaria; según Lazarus (1993) los resultados obtenidos de esta evaluación dependen de las habilidades, primero orientado al conflicto donde las respuestas irán de acuerdo a como se maneja el estrés, segundo es llevar de manera positiva las diferentes emociones causadas por los factores estresantes. Reevaluación; evalúa la conducta sugerida por las dos evaluaciones, estas evaluaciones pueden ser defensivas, como en casos de recordar un hecho del pasado de una manera más. La segunda dimensión es la capacidad de afrontamiento, Lazarus y Folkman (1984) argumentan que las estrategias de afrontamiento construyen los propios recursos de un individuo para lidiar con situaciones internas o externas que se perciben como estresores. Desde el punto de vista del individuo, las estrategias de afrontamiento se consideran un proceso en constante cambio, dependiendo a las condiciones que el individuo crea en la interacción con el entorno, cuando las estrategias se utilizan para resolver situaciones estresantes, en dos sentidos, la perspectiva es positiva o negativamente si la salud mental de una persona está en riesgo.

Según Slipak (1991) califica al estrés como un estado de tensión en el individuo debido a un factor amenazante, el organismo activa su sistema de defensa para sobrellevar al desafío que se está presentado, llegando a emitir distintas capacidades y habilidades previstas por la persona. La función principal de este fenómeno adaptativo es preparar al organismo para responder adecuadamente a una serie de ataques, es decir, asegurar su supervivencia, crear una activación que nos motive y prepararnos para actuar.

Modelo de Cox y Mackay (1978) enfatizan que cuando el ser humano presenta estrés tiene un desequilibrio en su organismo para enfrentar la situación amenazante, donde utiliza sus capacidades para hacer frente y en muchas

oportunidades emite reacciones negativas. También postulan que el estrés se produce cuando hay un desbalance entre su evaluación cognitiva y sus capacidades para hacer frente a situaciones desafiantes que puedan afectar su integridad mental y física del ser humano.

El estrés se caracteriza por afectar emocionalmente al ser humano tiene las siguientes fases:

- **Reacción de alarma:** Los cambios fisiológicos ocurren en organismos ambientalmente amenazados debido a la activación de nuestro hipotálamo y glándula pituitaria que se encuentran en la parte inferior del cerebro y las glándulas suprarrenales en los riñones. Cuando el cerebro detecta una amenaza de inmediato da aviso mediante nuestro sistema al hipotálamo, que produce factores de liberación, que son sustancias que actúan como mensajeros a determinadas partes del cuerpo. Una de estas sustancias es la hormona ACTH, que recorre a través de la sangre hasta la corteza suprarrenal, que es la responsable de la producción de glucocorticoides. Por otro lado, un mensaje viaja por el trayecto nervioso desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, lo que activa la secreción de adrenalina. Hans Selye, (1974).
- **Estado de resistencia:** El ser humano está expuesto a amenazas provocadas por factores, externos como el ambiente, la sociedad, e internos como pueden ser la parte biológica del sujeto, durante mucho tiempo el organismo se va adaptando gradualmente a estos requerimientos y se va produciendo una capacidad de reacción; en esta etapa, se origina un equilibrio dinámico o la homeostasis que suele darse entre el ambiente interno y externo de la persona. De esta forma, si el organismo tiene la capacidad de resistir por más tiempo, no hay problema, en caso contrario pase a la siguiente fase.
- **La fase del agotamiento** es la capacidad de defensa del organismo cuando se encuentra en un entorno de estrés duradero, pudiendo generar un estado de deterioro y perder algunas capacidades fisiológicas.

Asimismo, Meglosa (1995) resalta áreas en las que interviene el estrés: Menciona que es muy importante conocer que toda alarma que recibe el cerebro es enviada desde el hipotálamo. También existen las respuestas físicas ante el estrés la cual es llamada conducta. Lo categoriza en tres grandes áreas.

Área cognitiva, La parte cognitiva refiere a los procesos superiores que poseen las personas y que interactúan ante situaciones que indican síntomas de estrés.

Meglosa (1995) dificultad para concentrarse ante un evento estresante, la retención memorística se reduce tanto en largo plazo como en corto plazo. Área emotiva, Hace referencia a los sentimientos y las emociones que se presenta ante situaciones estresantes. El ser humano experimenta dificultad para mantenerse relajado emotivamente, aparecen rasgos de impaciencia, intolerancia, etc. Área conductual, hace referencia al comportamiento del ser humano que se encuentra bajo el efecto del estrés. Se presentan síntomas de baja fluidez de lenguaje, movimientos inusuales, falta de entusiasmo, el nivel de energía es fluctuante.

Según Stora (2003) indica que reducir y manejar el estrés puede ser complejo y bastante complicado ya que tiene diferentes niveles de estrés, cada una de ella tiene características, manifiestan distintos síntomas, y tienen diferentes tratamientos.

Estrés episódico: Es el nivel más común, refiere a acontecimientos del pasado y se presenta negativamente al futuro. Es uno de los procesos que más agota el sistema nervioso, causando síntomas como dolor de cabeza, malestares estomacales, problemas digestivos, dolores musculares, etc. Estrés agudo: Este nivel se inmersa en crisis cotidianas, como no lograr una organización armónica. También conocida como nivel alto de estrés por los síntomas más profundos. Las personas que experimentan este tipo de estrés reaccionan emocionalmente de manera descontrolada, se vuelven irritables y permanecen tensas y ansiosas, socialmente mantienen condiciones degradadas por lo que el lugar de trabajo se convierte en un entorno de estrés. Estrés crónico: Los síntomas de este nivel son

duraderos de un largo periodo, incluso llegando a ser parte de su vida. Este tipo de estrés puede tener efectos tanto en lo profesional como personal, dejándola exhausta, física y mentalmente agotada. El estrés se hace interminable y no hay solución aparente.

Las causas del estrés pueden ser múltiples originados por diversos acontecimientos que el ser humano percibe como amenaza u origine un desencadenamiento para programar en su organismo un sistema de alerta. Naranjo, (2009) menciona que “la ansiedad, las fobias y los trastornos obsesivo – compulsivo son causas de estrés. Su origen suele ser inconsciente y relacionado con traumas físicos o psicoemocionales. Los trastornos mentales, la depresión y las neurosis son factores cuya causa puede ser situaciones estresantes conscientes o inconscientes en la infancia. La frustración, la preocupación constantemente, el miedo, la duda, la insatisfacción, la falta de motivación y de sentido de la vida son otras causas, muchas veces de origen inconsciente y responsables de la tensión psicológica constante.

Desempeño Laboral

En la teoría del desempeño laboral de Chiavenato (2009), que se centra específicamente en la evaluación del desempeño laboral, hay muchas maneras, a saber, formas de derivar una evaluación sistemática del desempeño de cada trabajador centrándose en metas y objetivos. Alcanzar la competencia y el máximo potencial de desarrollo.

En la teoría del desempeño laboral de Earley y Shelley (1991), los autores propusieron un modelo que enfatiza el desarrollo cognitivo y la motivación, por lo tanto, el desempeño es el logro de las metas de los empleados en beneficio de la organización, incluida la formulación, evaluación, subcontratación, desarrollo e implementación de planes de acción. Por lo tanto, es importante potenciar y dar a conocer las metas organizacionales que tienen un impacto directo en el desempeño laboral, convirtiéndolas en acciones.

Koopmans et al (2014) conceptualizó el desempeño laboral y su teoría del desempeño laboral lo definió como comportamientos significativos que logran los objetivos organizacionales y son administrados por individuos que producen resultados tanto positivos como negativos para la organización. En cuanto a las investigaciones concernientes con el desempeño laboral, Salas, Lazaro y Perez (2010) afirman que la evaluación del desempeño y la capacidad del personal de la salud ha estado en el centro de investigación científica mundial del siglo XX. A principios de la década de 1980, los profesionales de la OMS identificaron la necesidad de evaluar el desempeño de los colaboradores de la salud como una estrategia inicial para mejorar la calidad de la atención y desempeño de los trabajadores del sector salud.

Werther et al. (2014) lo más importante en una organización es el capital, porque es un factor esencial, porque cada empleado crea valor añadido emprendimiento, así como el logro de metas y objetivos porque para todas las organizaciones necesitan evaluar el desempeño de los trabajadores para determinar cuáles son sus habilidades y desafíos y su contribución a la organización, Esto determinará la permanencia, así como las promociones y oportunidades dentro de la empresa. Asimismo, los autores resaltan como el desempeño laboral se ha convertido en una herramienta para evaluar si un puesto en el área de producción está funcionando correctamente, pero no olvide que los empleados necesitan retroalimentación con base en los resultados alcanzados, pero conocen su nivel de eficiencia, puede sentirse seguro y recompensado por su trabajo, que es valorado por la empresa, y como un método de apoyo para los empleados que no cumplen con los estándares de la organización.

El modelo teórico de Campbell surge de la necesidad de medir el desempeño laboral de manera holística y es considerado uno de los pilares teóricos de la evaluación del desempeño laboral, ya que es un marco multidimensional que tiene como objetivo permitir medir y evaluar los componentes clave del desempeño laboral. De esta manera ayuda a desarrollar

estrategias que apuntan al logro de objetivos, cuyos elementos se caracterizan la estructura básica de toda ejecución de trabajo. El modelo de desempeño laboral de Campbell fue creado a partir de investigaciones realizadas por el ejército de los EE.UU. En el siglo XX (Salgado y Cabal. 2011), donde debían medir el desempeño en todas las áreas (Campbell, Gasser y Oswald, 1996), cabe señalar que ya en ese momento existía un modelo formulado por Murphy, cuya construcción incluía 4 componentes, pero no se describía que todos los componentes se pueden evaluar correctamente, por lo que verlos no era suficiente, Campbell combinó 4 componentes que se agrupan en comportamiento, que se relaciona con las tareas específicas de cada puesto y el comportamiento que sustenta el clima organizacional (Koopmans, 2014).

Dolan (2017) propuso tres dimensiones de las variables de desempeño laboral, descritas a continuación, la primera dimensión es El conocimiento: los trabajadores competentes son aquellos que tienen conocimientos teóricos relacionados con la calidad, cantidad, el tiempo requerido para completar determinado trabajo e iniciar la actividad emocional en el área del trabajo. La segunda dimensión es la organización: lo que él considera excelentes habilidades de liderazgo y la capacidad de instruir, persuadir e influir en los demás. Entendiendo el liderazgo en términos de diferentes habilidades que pueden ser lo suficiente para desempeñarse en un grupo determinado de trabajo, esta dimensión toma en cuenta actitudes cooperativas hacia sus colegas que son capaces de comunicarse adecuadamente con los demás. La tercera dimensión es la Responsabilidad: Es la capacidad de desempeño que se ve reflejado en el trabajador para realizar actividades de manera regular y eficiente en sus funciones laborales.

Del mismo modo, diferentes estudios muestran que los colaboradores con mejor capacidad tienen mejor desempeño en su trabajo, están menos estresados, utilizan herramientas para resolver los conflictos, están mejor preparados para realizar las tareas específicas y se sienten conectados con su centro de labores. Raga Camila (2021) Factores internos que perturban el desempeño laboral.

Inconvenientes fisiológicos, los ejemplos incluyen no tomar descansos adecuados, enfermedades relacionadas con el trabajo, como dolores de cabeza o de la espalda, fatiga visual, o incluso una dieta diferente. **La Motivación**, Se puede decir que es un pilar fundamental para mejorar la productividad. El asunto está en reconocerse y sentirse valorado por los demás miembros de la organización, además de lo ya conocido que es la remuneración, el trabajo en equipo y los incentivos. En este sentido se puede decir que la motivación y la satisfacción están íntimamente relacionadas, por lo que, la empresa debe garantizar las condiciones mínimas para que la felicidad perdure en el largo plazo. **El Estrés** es un estado de alerta constante, los empleados pueden cometer errores o provocar accidentes en el trabajo, la sensación de estrés por problemas familiares, laborales o económicos, que pueden generar dificultades que provocan diferentes reacciones y por supuesto afectan la calidad de persona, para ello el departamento como Recursos Humanos brindan acompañamiento y determinar sus esfuerzos para identificar y prevenir escenarios de estrés que desde el ambiente de trabajo se pueden desarrollar. **Desarrollo Profesional**, Resulta como un choque de trenes para un empleado que se dio cuenta de que no tenía ninguna posibilidad de conseguir un puesto con más desafíos, un aprendizaje y por supuesto, mejores condiciones salariales en su empresa. Para hacer frente a este fenómeno, la planificación de carrera es una excelente opción. El entusiasmo también ha aumentado a la luz de la fuerte caída en las tareas de apertura de la fuerza laboral. También tiene en cuenta los factores externos que afectan el desempeño laboral, **La confusión en las responsabilidades asignadas**, Resulta claro que una buena comunicación bidireccional reduce la tendencia a confundir los roles y tareas que debe realizar cada equipo. Si te sientes inadecuado en el proyecto o no ves el propósito de tus acciones, crean malestar y ciertos prejuicios que pueden molestar a los miembros del equipo y reducir el tiempo de mejora. **Condiciones ambientales** aquí cada aspecto como el ruido, la iluminación y la calidad del aire que tiene cada colaborador en su escenario de trabajo. La ubicación prevista del lugar de trabajo y sus condiciones higiénicas. **Desigualdad**

salarial según el trabajo que se está implementando, existe una tendencia a desafiarla brecha entre los salarios cuantitativos del empleador. Cuando un empleado cree que su correspondencia gana, su vitalidad en la empresa se reducirá e incluso puede proporcionar un ambiente de trabajo desagradable.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La tesis tiene como enfoque cuantitativo, según Hernández (2016) este tipo de metodología cuenta con características particulares que lo diferencian de otros enfoques como por ejemplo la medición a través de las técnicas estadísticas teniendo como propósito la descripción, explicación, predicción de las variables estudiadas, utiliza ciencias exactas, formulación de hipótesis para encontrar la relación entre las variables estudiadas, se apoya en una teoría ya construida, utiliza herramientas estandarizadas, la población que se va estudiar debe ser observable y cuantificable trazando objetivos de la realidad problemática. Es básica porque se origina de un marco teórico, también se enmarca a conseguir nuevos conocimientos y no se contrasta con aspectos prácticos. Álvarez (2020).

Diseño de investigación: Es un estudio no experimental: Descriptivo, correlacional. Según Hernández (2018) menciona que se realiza la descripción mediante la recolección de datos y parte de una situación actual, y correlacional porque la intención es medir la relación entre las variables. En este diseño no se llegan a manipular ninguna de las variables

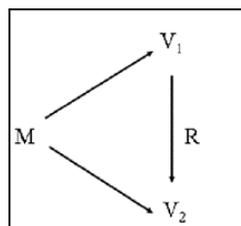


Figura 1

Muestra: número de colaboradores

V1: Estrés.

V2: Desempeño laboral.

relación existente entre V1 y V2

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Estrés

- **Definición conceptual:** Lazarus y Folkman (1984) conceptualizan al estrés como procesos cognitivos que se desarrollan en torno a situaciones estresantes donde se activan dos elementos importantes en el ser humano: Valoración cognitiva y capacidad de afrontamiento.
- **Definición operacional:** Actitud de valoración frente al estímulo amenazante que puedan causar daño; desarrollando capacidades de afrontamiento y utilizando los recursos que posee la persona. Para evaluar dichos indicadores se aplicará la escala PERCEIVED STRESS SCALE (PSS-10).
- **Escala de medición:** Ordinal porque se comprobarán los resultados basados en la categoría del cuestionario.

Variable 2: Desempeño laboral.

- **Definición conceptual:** Koopmans (2014) en su teoría de rendimiento laboral define como aquellos comportamientos sobresalientes que canalizan para alcanzar las metas organizacionales, procesado por las personas dando resultados positivos o negativos para la organización.
- **Definición operacional:** Dolan (2017) "Formato Convencional de Apreciación" Se divide en tres dimensiones: Conocimiento, Organización y Responsabilidad. Los indicadores están divididos de acuerdo a las preguntas, conocimiento de sus áreas de trabajo corresponden a los ítems 1,2,3,4, liderazgo, iniciativa propia y cooperación corresponden a los ítems 5,6,7 y fiabilidad, adaptabilidad, asistencia corresponden a los ítems 8,9,10.
- **Escala de medición:** Ordinal porque se comprobarán los resultados basados en la categoría del cuestionario.

3.3. Población

Población: Según Hernández (2016) es todo el conjunto de una masa donde se pretende estudiar, tiene que cumplir con ciertos criterios, como ser limitado y accesible para emplear nuestras herramientas de recolección de datos, el cual será sometido a un estudio estadístico, también es de donde extraemos la muestra a estudiar. Una población no necesariamente tiene que estar compuesta por seres humanos, sino también puede estar determinada por animales, objetos, etc.

Criterio de inclusión: Se consideró a todos los colaboradores del Hospital la parte administrativa y parte médica, varones y mujeres, mayores de edad; tamaño de la población de 98 colaboradores que se encuentran dentro de la planilla de contratados.

Criterio de exclusión: Personal que no dio su consentimiento de integrar la muestra, estar de vacaciones, tener un permiso de trabajo o de algún colaborador que tuviese algún motivo especial de no asistir el día de la evaluación.

Muestra:

Fernández (2010) considera una parte representativa de la población que será extraída por métodos estadísticos comprobados. Sampieri (2014) el componente de la muestra es la esencia básica de la población, llegando a ser el subconjunto de elementos seleccionados bajo métodos para emplear nuestras herramientas de evaluación.

Muestreo:

López (2018) Muestreo probabilístico, aleatorio simple, cada integrante de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para ser parte de la muestra, se realiza de manera directa en una sola etapa, se emplea en poblaciones pequeñas e identificables. Para nuestro proyecto de

investigación utilizaremos como muestra a toda nuestra población, está conformado por 98 colaboradores.

Unidad de análisis:

La unidad se considera al individuo con las características que cumplen para ser parte de la muestra Hernández (2020), es decir el sujeto que será evaluado con los instrumentos de medición deben cumplir con ciertas cualidades para formar parte de la investigación.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

El Hospital de Lima, otorgó el permiso para la aplicación de nuestros instrumentos estandarizados a los colaboradores, donde sus datos serán cuidados y no se revelará información sin consentimiento, respetando todas las bases y normas de la institución.

Fernández (2016) considera que toda herramienta que se emplea para el recojo de datos debe contar ciertas características fundamentales, así como la estandarización en país donde se desea aplicar, toda herramienta de recojo de datos debe contar con validación y confiabilidad analizados mediante métodos que comprueban su veracidad.

Instrumento variable 1: Estrés. La variable estrés utilizaremos el cuestionario de estrés percibido, es la adaptación en español del PSS-10, originalmente validada en Estados Unidos por Cohen en (1983) Perceived Strss Scale que al principio estaba diseñado con 14 ítems y posteriormente con 10 ítems. El instrumento es confiable para la población peruana porque fue traducido, validado y estandarizado en nuestro país.

La primera adaptación en el idioma castellano fue Remor (2006) en España, tuvo como muestra a 440 personas las cuales aceptaron ser parte de dicho

estudio, para la validación usó correlación de Pearson y concluyeron que hubo confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach siendo 0.81.

Busitos (2019) realizó la Adaptación de la Escala de Estrés Percibido (EEP-10) en Lima, encontraron niveles elevados confiabilidad por consistencia interna, sobre la validez del instrumento el contenido de la escala de Estrés Percibido-10 fue evaluado con el criterio de jueces señalando que los resultados fueron los adecuados. También hallaron cargas factoriales que oscilaron entre .53 y .69, siendo aceptables y representando adecuadamente la consistencia interna del factor.

Como última adaptación de nuestra herramienta en Perú tenemos a Canales y García (2021) en su tesis adaptación de Perceived Stress Scale. Para la confiabilidad utilizaron la consistencia interna, obteniendo valores aceptables de $\alpha = 0.95$ y $\omega = 0.96$. La validez se obtuvo mediante el juicio de expertos utilizando el coeficiente de Aiken resultando con un valor de 0.98 ($V > 0.80$) y se confirmó su validez con base en los contenidos del PSS — 10.

Instrucciones. Se debe aplicar la prueba teniendo condiciones necesarias en toda ejecución de los instrumentos, un ambiente apropiado, sin distracciones, evitar que los estímulos externos interfieran en las respuestas, generar el rapport, el evaluador debe aclarar las pautas y dudas del evaluado, Indica que no hay una respuesta correcta o incorrecta.

Normas de corrección. La calificación del PSS-10 tiene cinco alternativas como posibles respuestas según se plantea en la escala y son muy importantes para la corrección; estos serían 0 es igual nunca, 1 es igual a casi nunca, 2 es igual a de vez en cuando, 3 es igual a menudo y 4 es igual a muy a menudo. Los ítems 1, 2, 3, 6, 9 y 10 conserva su estructura de calificación, los ítems 4, 5, 7 y 8 se califican de manera inversa.

Instrumente variable 2: desempeño laboral. Para evaluar el desempeño laboral se utilizó la ficha técnica Formato Convencional de Apreciación, Dolan (2007), los factores de desempeño del calificador reflejan las tareas realizadas, y cada factor de calificación corresponde a 5 niveles de calificación, por lo cual se seleccionan los criterios de calificación. Incluye el puntaje de desempeño del colaborador definido por las siguientes condiciones: por debajo de 40 (insatisfactorio), Rango 40-59 (escaso), Rango 60-79 (bueno), Rango entre 80-89 (muy bueno), y del 90- 100 (excelente) finalmente, proporciona información completa sobre las fortalezas de los evaluadores, áreas donde deben de mejorar los trabajadores y comentarios sobre su desempeño.

Para cada ítem se tomará en cuenta la siguiente escala, escaso = 2, insatisfactorio = 4, bueno = 6, muy bueno = 8 y destacado = 10.

Roman (2018) formuló esta herramienta de evaluación mediante el juicio de tres expertos. Su finalidad es asignar valores al contenido de los instrumentos. El valor de la escala de Likert llegó a 90 % indicando que el instrumento es válido. Para la confiabilidad se determinó mediante la estadística de Alfa de Cronbach que fue de 0.795 indicando que es confiable. Román (2019) Perú, la adaptación se llevó a cabo en Lima el cuestionario de desempeño laboral. Contiene 10 ítems para la evaluación del desempeño laboral, tiene tres dimensiones: cuatro ítems de conocimiento, tres ítems de organización y tres ítems de responsabilidad.

3.5. Procedimientos

El Hospital de Lima, donde realizaremos nuestra investigación primero debemos coordinar con el encargado de Recursos Humanos para la aplicación de nuestros instrumentos. En segundo lugar, se llevará una carta de presentación dirigida a la directora del Hospital. Tercero se brindará un consentimiento informado al encargado del área de RRHH para la distribución

hacia los colaboradores. Al terminar se coordinará las fechas respectivas para la aplicación de los instrumentos.

3.6. Método de análisis de datos:

El primer procedimiento fue el registro en una base de datos en Excel de resultados de los cuestionarios tomados a la muestra, el segundo procedimiento fue pasar la información del Excel a la base de Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para realizar el análisis estadístico y obtener los resultados y finalmente se probaron las hipótesis comparando en términos de frecuencia y porcentaje.

3.7. Aspectos éticos:

Los principios se basan en la ética, legalidad y originalidad de la información que introduciremos en nuestra tesis. El plagio o la mentira se recae en un delito según nuestro código penal, en el artículo 219 indica que el plagio comprobado tiene una penalidad de 4 a 8 años de pérdida de libertad, por ende, se debe emplear ideas o enfoque citando correctamente al autor. El colegio de psicólogos del Perú establece en el artículo 24 del código de ética e integridad que toda investigación que involucre seres humanos requiere el consentimiento informado de los sujetos involucrados. Si se trata de una persona incapacitada, se deberá obtener el consentimiento de su representación legal.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Determinación de la prueba de normalidad.

| PRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV | | ESTRES | DESEMPEÑO LABORAL |
|------------------------------------|-------------------|--------|-------------------|
| N | | 90 | 90 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 15,32 | 74,87 |
| | Desviación típica | 4,378 | 8,929 |
| Diferencias más extremas | Absoluta | ,080 | ,117 |
| | Positiva | ,080 | ,090 |
| | Negativa | -,074 | -,117 |
| Z de Kolmogorov-Smirnov | | ,758 | 1,113 |
| Sig. asintót. (bilateral) | | ,614 | ,168 |

Nota. Según la prueba el contraste es la normal.

Fuente, datos obtenidos de la aplicación de los test y procesados mediante el SPSS.

Se muestra en la tabla N°1 de la prueba de normalidad del test de Kolmogorov–Smirnov, evidencia que las variables estrés ($p=0.617$) y desempeño laboral ($p=0.168$), presentan distribución normal. Para evaluar su relación, se utilizó la prueba paramétrica R de Pearson.

Tabla 2.

Correlación entre las variables a través de la prueba Pearson.

| ESTRÉS | DESEMPEÑO LABORAL |
|------------------------|--------------------------|
| Correlación de Pearson | -,467 |
| Sig. (bilateral) | ,000 |
| N | 90 |

Nota. Fuente, datos extraídos del SPSS.

Se observa en la tabla N°2 el coeficiente R de Pearson es ($R=-0.467$), muestra correlación negativa o inversa entre las variables de estudio, la cual resulta estadísticamente significativa siendo ($p=0.000$). Se puede inferir que a niveles altos de estrés se corresponden con niveles bajos de desempeño laboral, o al inverso, niveles bajos de estrés, se corresponden con niveles altos de desempeño laboral.

Tabla 3.

Correlación de la dimensión valoración cognitiva y desempeño laboral a través de la prueba Pearson.

| | VALORACIÓN COGNITIVA | DESEMPEÑO LABORAL |
|------------------------|----------------------|-------------------|
| Correlación de Pearson | | -,210 |
| Sig. (bilateral) | | ,047 |
| N | | 90 |

Nota. Fuente, datos extraídos del SPSS.

Se observa en la tabla N°3 que el coeficiente R de Pearson ($R=-0.210$), muestra correlación negativa o inversa entre las variables estrés, en su dimensión valoración cognitiva y desempeño laboral, la cual resultó estadísticamente significativa ($p=0.047$). Podemos inferir que niveles bajos de estrés en su dimensión valoración cognitiva, se corresponden con niveles altos de desempeño laboral, o viceversa.

Tabla 4.

Correlación entre la dimensión capacidad de afrontamiento y desempeño laboral a través de la prueba Pearson.

| CAPACIDAD DE AFRONTAMIENTO DESEMPEÑO LABORAL | |
|--|-------|
| Correlación de Pearson | -,504 |
| Sig. (bilateral) | ,000 |
| N | 90 |

Nota. Fuente, datos extraídos del SPSS.

Se visualiza en la tabla N°4 el coeficiente R de Pearson ($R=-0.504$), muestra una relación negativa o inversa entre las variables estrés, en su dimensión capacidad de afrontamiento y el desempeño laboral, la cual resultó estadísticamente significativa siendo ($p=0.000$). Podemos inferir que niveles bajos de estrés en su dimensión capacidad de afrontamiento, se corresponden con niveles altos de desempeño laboral.

Tabla 5.

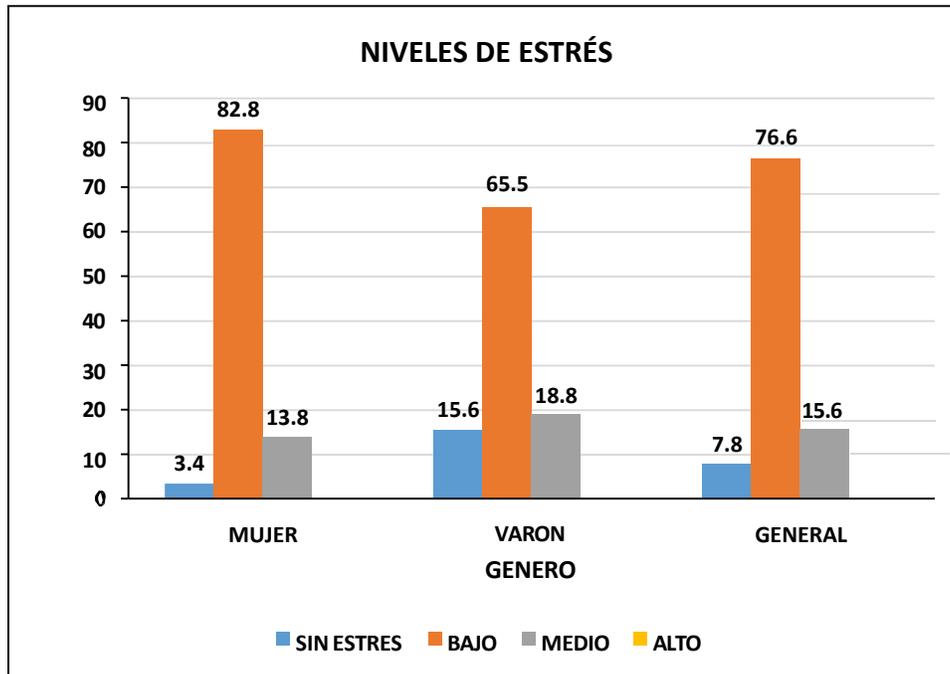
Niveles de estrés

| NIVEL DE ESTRÉS | GÉNERO | | | | TOTAL | |
|-----------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | MUJER | | VARÓN | | N | % |
| | N | % | N | % | | |
| SIN ESTRÉS | 2 | 3.4 | 5 | 15.6 | 7 | 7.8 |
| BAJO | 48 | 82.8 | 21 | 65.5 | 69 | 76.6 |
| MEDIO | 8 | 13.8 | 6 | 18.8 | 14 | 15.6 |
| ALTO | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| TOTAL | 58 | 100.0 | 32 | 100.0 | 90 | 100.0 |

Nota. Fuente, datos extraídos del SPSS.

Se observa en la tabla N°5 que los niveles de estrés, prevaleciendo el nivel bajo, con el 82.8% para las mujeres y del 65.5% para los colaboradores varones. La diferencia encontrada no resultó estadísticamente significativa ($p=0.084$).

Gráfico 1
Niveles de estrés



Nota. Fuente, datos extraídos del SPSS.

Se observa en el gráfico N°1 los niveles de estrés en ambos sexos, el nivel bajo sobresale con un 82.8% para las mujeres y el 65.5% para los varones seguidamente del nivel medio con un 13.8% para las mujeres y 18.8% para los varones.

Tabla 6.

Niveles de desempeño laboral

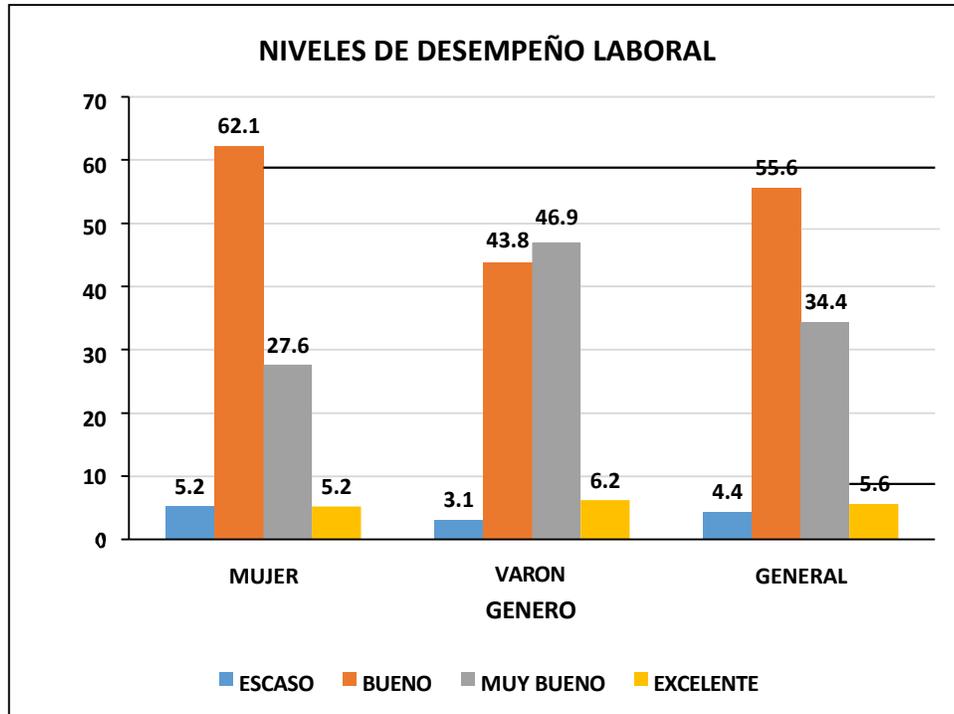
| DESEMPEÑO LABORAL | GÉNERO | | | | TOTAL | |
|-------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | MUJER | | VARÓN | | N | % |
| | N | % | N | % | | |
| ESCASO | 3 | 5.2 | 1 | 3.1 | 4 | 4.4 |
| BUENO | 36 | 62.1 | 14 | 43.8 | 50 | 55.6 |
| MUY BUENO | 16 | 27.6 | 15 | 46.9 | 31 | 34.4 |
| EXCELENTE | 3 | 5.2 | 2 | 6.2 | 5 | 5.6 |
| TOTAL | 58 | 100.0 | 32 | 100.0 | 90 | 100.0 |

Nota. Fuente, datos extraídos del SPSS.

Se muestra en la tabla N°6 los niveles de desempeño laboral donde prevaleció el nivel bueno para las mujeres con el 62.1% y para los colaboradores varones fue el nivel muy bueno con el 46.9%. La diferencia encontrada no resultó estadísticamente significativa ($p=0.260$).

Gráfico 2.

Niveles de desempeño laboral



Nota. Fuente, datos extraídos del SPSS.

Se observa en el gráfico N°2 los niveles de desempeño laboral en ambos sexos, donde sobresale el nivel bueno con un 62.1% para las mujeres y para los varones fue el nivel muy bueno con el 46.9%.

V. DISCUSIÓN

Nuestra investigación evidenció relación entre el estrés y desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023, como resultados del trabajo se llegó a aceptar la hipótesis alterna demostrando relación inversa entre nuestras variables de estudio. El objetivo principal de nuestro trabajo fue determinar la relación entre estrés y el desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023; en la cual se probó que estadísticamente hay significancia, existiendo correlación inversa de Pearson de $-0,467$ entre nuestras variables, entonces podemos decir que a menor estrés se espera un desempeño laboral alto o viceversa.

Según la teoría Cognitiva-Transaccional de Lazarus Y Folkman (1982) refieren que el ser humano tiene capacidades cognitivas y conductuales para hacer frente a situaciones amenazantes que interfieren la vida cotidiana y en las actividades que desempeñan; dentro de estas actitudes podemos encontrar las evaluaciones de peligro, anticipación de conducta, prevención de daño; en relación de la teoría con nuestro trabajo de investigación inferimos que en la vida personal y laboral de las personas existirá gran riesgo de interactuar con estas situaciones amenazantes pero el ser humano cuenta con recursos para sobrellevar situaciones de estrés y rendir eficazmente en un centro laboral.

Estos hallazgos coinciden con trabajos anteriores como de Vera y Chapoñan (2019) Lima, en su investigación titulado estrés y desempeño laboral, encontraron como resultados una relación significativa inversa entre las variables de estudio ya mencionadas, con un Rho de Spearman = -0.607 ; también guardan relación con el estudio de Aponte (2021) Ayacucho, en su trabajo titulado Estrés y desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud, como resultados mostraron la existencia una correlación inversa entre el estrés y desempeño laboral, obteniendo un coeficiente de $-0,273$ y una significancia de $0,010$.

Del objetivo específico, determinar la relación de la dimensión valoración cognitiva y el desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023, en base a los resultados, muestran correlación negativa o inversa con un coeficiente de correlación R, de Pearson ($R=0.210$) entre las variables estrés en su dimensión valoración cognitiva y el desempeño laboral y la cual resultó estadísticamente significativa ($p=0.047$), es decir, niveles bajos de estrés en su dimensión valoración cognitiva se corresponden con niveles altos de desempeño laboral; según Cohen (1983) considera la valoración cognitiva como una evaluación e interpretación de las situaciones amenazante mediante el proceso cognitivo para dar respuesta al estímulo estresante.

Lazarus y Folkman (1986) indican que para dar un valor a ciertas situaciones intervienen los distintos procesos superiores que posee la persona y así dar una evaluación a las situaciones de amenaza, lo que permite la prevención y toma de decisiones para las conductas de anticipación.

Del objetivo específico, determinar la relación de la dimensión del estrés capacidad de afrontamiento y el desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023, demostramos correlación inversa entre las variables con un coeficiente R de Pearson ($R=-0.504$) y resultando estadísticamente significativa ($p=0.000$); entonces podemos decir que niveles bajos de estrés en su dimensión capacidad de afrontamiento se corresponden con niveles altos de desempeño laboral. Según la teoría transaccional Lazarus (1984) refiere que la capacidad de afrontamiento son los recursos, estrategias, actitudes, que posee el individuo para hacer frente a las demandas externas e internas que son valoradas como excedentes o desbordantes causando un desequilibrio; entonces podemos decir que si la persona cuenta con diferentes recursos positivos para afrontar situaciones amenazantes conlleva a resultados satisfactorios y sobresaldrá un desempeño eficiente en cualquier ámbito de la persona.

L Jaime (2021) Lima, en su tesis titulada estrategias de afrontamiento del estrés y desempeño laboral obtuvo como resultados que el 73% de su población calificaron su capacidad de afrontamiento de estrés en un nivel medio y desempeño laboral nivel alto, al cotejar con nuestros resultados vemos similitud donde el afrontamiento tiene nivel medio y el desempeño laboral nivel alto.

Del objetivo específico, Identificar los niveles de estrés en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023, en base a los resultados la diferencia encontrada no resultó estadísticamente significativa ($p=0.084$), prevaleciendo el nivel bajo, con el 82.8% para las mujeres y del 65.5% para los colaboradores varones; el trabajo de investigación de Jordán (2022) en su trabajo titulado estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid19 de un Hospital en la ciudad de Guayaquil, encontramos resultados en niveles de estrés destacando el nivel medio con un 69% mientras que el nivel bajo tiene un 17%, donde encontramos cierta similitud con nuestro trabajo en aseverar que encontramos estrés en un nivel bajo con 77% seguido del nivel medio con 15%.

Stora (2003) clasifica el estrés y cómo influye en la vida de las personas según el nivel que se presente, como en nuestros resultados obtuvimos un 76,6% en nivel bajo, el autor indica que este nivel se presenta en la vida cotidiana de las personas que desempeñan distintas actividades, normalmente manifiestan síntomas leves ante eventos estresantes, por ende, contrastamos que niveles bajos de estrés corresponde a niveles altos en desempeño laboral.

Del objetivo específico, Identificar los niveles de desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023, de los resultados obtenidos donde destaca el nivel bueno para las mujeres con el 62.1% y para los colaboradores varones fue el nivel muy bueno con el 46.9%. La diferencia encontrada no resultó estadísticamente significativa ($p=0.260$). Por ende, definimos que existe la relación inversa entre nuestras variables a más porcentaje niveles bajos de estrés mayor porcentaje en desempeño

laboral; Mayta, N. (2020) Perú, en su trabajo de investigación titulado el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa en Chancay obtuvieron como resultados niveles de desempeño laboral con un 96% nivel alto y un 4% nivel medio, lo que indica que los altos índices de desempeño laboral serán reflejados en un trabajo eficiente.

Según Dolan (2017) manifiesta que para un buen desempeño laboral el ser humano debe contar con ciertas cualidades y habilidades, primero el conocimiento teórico y práctico de sus funciones y el área donde realizará sus labores, segundo la organización de estructurar y administrar todos los procesos que llevará a cabo en su desempeño y tercero la responsabilidad frente a las demandas de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

Primero. El estrés tiene relación con el desempeño laboral, llegando a conseguir estadísticamente significativa ($p=0.000$) con coeficiente de $-0,467$, correspondiente a una relación negativa. Es decir, niveles bajos de estrés corresponden a niveles altos de desempeño laboral.

Segunda. La dimensión capacidad de afrontamiento y desempeño laboral, tiene relación negativa débil con una significancia de ($p=0.000$) y un coeficiente de $-0,504$, Es decir, niveles bajos de estrés corresponden a niveles altos de desempeño laboral.

Tercera. La dimensión valoración cognitiva y desempeño laboral, encontrándose estadísticamente significativa ($p=0.047$) y un coeficiente de 0.210 , comprendiendo una relación negativa débil.

Cuarta. Los niveles de estrés tienen relación prevaleciendo el nivel bajo, con el 82.8% para las mujeres y el 65.5% para los colaboradores varones. La diferencia no resulto estadísticamente significativa ($p=0,084$).

Quinta. Los niveles de desempeño laboral, prevaleciendo el nivel bueno para las mujeres el 62.1% y para los varones el nivel muy bueno con el 46.9% .la diferencia encontrada no resulto estadísticamente significativa ($p=0.260$).

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a los colaboradores concurrir a capacitaciones donde promuevan técnicas del manejo del estrés.

Segundo: Se recomienda a los colaboradores asistir a talleres donde aprendan a reconocer sus capacidades cognitivas, destrezas y habilidades para el manejo de situaciones estresantes.

Tercero: Se recomienda incluirse en charlas, talleres, o dinámicas donde brindan temas sobre trabajo en equipo, manejo de conflictos, cooperación y promoción de un buen ambiente laboral.

Cuarto: Se recomienda desarrollar un plan personal para adquirir y actualizarse con nuevos conocimientos que van a la vanguardia de sus funciones.

REFERENCIAS

- Aponte, E. (2021) Tesis titulada Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista ,Ayacucho 2021, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74172>.
- Arturo, B. (2016) modelos conceptuales del estrés en variaciones y desempeños académicos. Revista Electrónica Psicología. <file:///C:/Users/Admin/Downloads/w>
- Avila, J. (2014) El estrés un problema de salud del mundo actual. Revista Scielo. Rev. Cs. Farm y Bioq vol 2. <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci>
- Baena, G. (2017) metodología de la investigación. Serie integral por competencia. (3ra ed). Grupo Editorial Patria. <http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales>
- Bautista, R, Cienfuegos, R y Aquipar, J (2020) El desempeño laboral desde una perspectiva teórica (Revista de investigación) https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica.
- Bohorquez, E , Perez, M, Caiche, w y Bernavides, A (2020) Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization, Articulo Original, Vol,12 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Bustios, M. (2019) “Adaptación de la Escala de Estrés Percibido (EEP-10) en usuarios de una clínica ocupacional en Lima” Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/5_1552/Bust%20C3%ADos
- Canales, M., Garcia, G. (2021) Adaptación de Perceived Stress Scale (PSS-

- 10) en la población de adultos jóvenes de Lima Metropolitana, 2021. Repositorio UCV.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/76683/Canales_YM-Garc%C3%ADa_PGJ-SD
- Choto, R (2020) Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa central Law S.A en la ciudad de Panamá
<http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2021/01/Informe-Trabajo-de-GRADO-Roxana-Choto-Definitivo..pdf>
- Chuchuca, J. (2020) El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el hospital Aida Leon de Rodriguez Lara. Giron – Azuayjunio.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19734/1/UPS-CT008939.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú (2018) Códigos de ética y deontología.
https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Cuevas, M. (2012) Three Psychological Perspectives of Job Stress. Revista Scielo.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712012000200005
- Custodio, L (2021) Estrés y Desempeño laboral del personal de la Corte Superior de Justicia de Sullana en tiempos de Pandemia.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/68573/Custodio_HLDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, A. (2018) Theoretical methodological and practical considerations about the stress. Revista Scielo.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-

81202018000300697

- Fernandez, C. (2020) Metodología de la investigación, books Medic.org.
Revista McGraw, Hill Education.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020>
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980) An analysis of coping in a middle-aged community sample. Journal of Health and Social Behavior, 21(3), 219–239.
<https://www.jstor.org/stable/2136617?origin=crossref>
- Institut de Publique Sondage d'Opinion Secteur Ipsos (2021) Mental health, the biggest health problem facing the Spanish population. Magazine <https://www.ipsos.com/es-es/news-and-events/overview>
- Jordán, B. (2022) El estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021. Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/>
- La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2020) ansiedad, estrés y riesgos para la salud mental.
<https://www.oecd.org/general/searchresults/?q=estres>
- Laime, P. (2021) Estrategia de afrontamiento del estrés y desempeño laboral en enfermeras de un hospital del MINSA, repositorio Universidad Cesarvallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69746>
- Mamani, B. (2021) revista de investigación, Volumen 8, Número 1, 2021, páginas 86- 98, A theoretical approach to job performance
<file:///C:/Users/Natalia/Downloads/1633-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2870-2-10-20220105.pdf>
- Mamani, M. (2022) Estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de Farmacia de un establecimiento de salud, Lima.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114256/Mama_ni_MMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mayta, N (2020) El estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del grupo Santa Elena – Chancay 2020.

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5090/mayta%20palomino,%20nathaly%20wendy.pdf?sequence=1>.

Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro (2016) The human resource management as a key element and quality competitiveness organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 20, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 1-20 Universidad Nacional de Misiones, argentina. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

Naranjo, M. (2018) Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Revista Educación, vol. 33, núm. 2, Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica.

Onofre, L. (2019). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas. Obtenido

de

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

Organización mundial de la salud (2021) who director-general's opening remarks at the media briefing on covid-19 - 21 december 2020. [https://www.who.int/director-](https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-op)

[general/speeches/detail/who-director-general-s-op](https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-op)

Ortiz, A Y Palomino, N. (2021) Estrés Laboral y Desempeño Laboral en colaboradores del Call center en contexto de pandemia, lima.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62569/ Ortiz_V Palomino, S. \(2017\). estrés laboral y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62569/Ortiz_V_Palomino,S.(2017).estr%C3%A9s%20laboral%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20evaluadores%20de%20certificaciones%20de)

[desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62569/ Ortiz_V Palomino, S. (2017). estrés laboral y)

- DIGESA. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/992/Palomin o_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/992/Palomin_o_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quintero, N. Africano, N y Faria, E (2008) clima organizacional y desempeño laboral (revista/Negotium)
file:///C:/Users/Natalia/Downloads/Dialnet-
ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-
2573481%20(4).pdf
- Ramón, A. (2023) teorías del estrés, Editorial Universitaria
Barcelona.
<https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
- Ramírez, J., Gonzales, M. (2012) Estrategias cognitivo-conductuales para el manejo del estrés en alumnos mexicanos de bachillerato internacional. (Revista Scielo)
<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script>
- Salas, R. Diaz, L y Pérez, G (2012) las competencias y el desempeño laboral en el sistema Nacional de Salud (revista Scielo)
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412012000400013&script=sci_abstract.
- Sierra, J. (2018) Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. Revista Mal Estar e Subjetividades.
<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script>
- Stora, J. (1991) El estrés, ¿qué es? (1ra ed). Editorial Franceca, reg, Num 45. Vol, 22.
- The world health organization (2017) work stress. what are the signs of stress. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Ticona S., Paucar G., Llerena, G. (2020) Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería –

UNSA AREQUIPA. 2006. Revista Scielo.

Torres, D. (2020) Niveles de Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, 2019. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7077/Torres%20Uceda%20Diana%20Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://scielo.isciii.es/pdf/eg/n19/docencia1.pdf>
Vera, A. Chapoñan, E. (2019) Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa el Salvador – 2019, <https://repositorio.autonoma.edu.pe>

ANEXOS

ANEXO 1: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES 1: Estrés

| | | | | | | |
|--------|---|--|---|--|--|---|
| Estrés | <p>Cohen et al. (1983) sostiene que el estrés es una respuesta automática ante la percepción de eventos desagradables activándose dos componentes: la capacidad de afrontamiento y valoración cognitiva</p> | <p>Se medirá el estrés con la escala PSS-10, con las dos dimensiones: Afrontamiento: Son los recursos que puede poseer el sujeto para afrontar o no la situación. Valoración cognitiva, el individuo evalúa el estímulo estresante y sus posibles consecuencias que generan la presencia de peligro.</p> | <p>Capacidad de afrontamiento.</p> <p>Valoración cognitiva.</p> | <p>Control Enfado Dificultad</p> <p>Percepción seguridad</p> | <p>Ítems positivos (1,2,3,6,9, 10)</p> <p>Ítems negativos (4,5,7, 8)</p> | <p>La escala de mide la percepción de estrés psicológico y la cual está compuesta por 10 reactivos en escala tipo Likert:</p> <p>0) Nunca, 1) Casi nunca, 2) De vez en cuando, 3) Amenudo y 4) Muy a menudo, No obstante, los ítems 4, 5, 7y 8 se califican en forma reversa o invertida.</p> |
|--------|---|--|---|--|--|---|

ANEXO 2

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

| | | | | | | |
|--------------------------|--|---|---|--|---|--|
| <p>Desempeño Laboral</p> | <p>Koopmans et al (2014) Conceptualiza el desempeño laboral de los trabajadores, con su teoría del rendimiento laboral define como aquellos comportamientos sobresalientes para alcanzar las metas organizacionales, procesado por personas dando resultados positivos o negativos para la organización.</p> | <p>Es la elaboración de un cuestionario , Para medir el Desempeño Laboral se medirá a través del Formato Convención al de Apreciación basado en Dolan (2007), adaptada por Roman (2018)</p> | <p>Conocimiento de trabajo Organización responsabilidad</p> | <p>Calidad, cantidad conocimiento de puesto. Trabajo en equipo, iniciativa liderazgo y cooperación Fiabilidad, adaptabilidad, asistencia y presencia</p> | <p>Ítems (1,2,3) Ítems (4,5,7,8) Ítems (7,8,9,10)</p> | <p>La escala mide el desempeño laboral el cual está compuesta por 10 reactivos en escala tipo Likert de 0 al 4. (>40) insatisfactorio (40-59) escasa (60-79) buena (80-90) muy buena (90-100) destacado</p> |
|--------------------------|--|---|---|--|---|--|

| TITULO | FORMULACION DEL PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVO ESPECIFICO | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | POBLACION Y MUESTRA | TIPO DE INVESTIGACION |
|---|---|--|---|--|--|--|--|---|-----------------------|
| Estrés y Desempeño Laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023. | ¿Influye el estrés en el desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023? | Determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023. | Determinar la relación de la dimensión valoración cognitiva y desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023. Determinar la relación de la dimensión capacidad de afrontamiento y desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023. Identificar los niveles de estrés de colaboradores de un Hospital de Lima, 2023, Identificar los niveles de desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023 | Ha. Sí existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023 He. No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral en colaboradores de un Hospital de Lima, 2023 | Variable independiente: Estrés | Capacidad de afrontamiento. Valoración cognitiva. | Control propio. Percepción del estrés. | P: 98 colaboradores de un Hospital de Lima, 2023. | Correlacional |
| | | | | | Variable dependiente Desempeño laboral | Conocimiento de trabajo Organización responsabilidad | Conocimiento de trabajo Liderazgo Fiabilidad | | |

ANEXO 3 TABLA MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 4

INTRUMENTOS

PSS- 10 Cohen et al (1983) versión Remor (2006)

Instrucciones: Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el último mes. En cada caso, indique su respuesta colocando una "X" donde usted considere la frecuencia con la que sintió o pensó de cierta manera.

| | Nunca | Casi nunca | De vez en cuando | A menudo | Muy a menudo |
|---|-------|------------|------------------|----------|--------------|
| 1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente? | | | | | |
| 2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida? | | | | | |
| 3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado? | | | | | |
| 4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? | | | | | |
| 5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien? | | | | | |
| 6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer? | | | | | |
| 7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? | | | | | |
| 8. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control? | | | | | |
| 9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control? | | | | | |
| 10. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas? | | | | | |

ANEXO 5

Formato Convencional de Apreciación Dolan(2017)

Instrucciones: las preguntas están relacionadas al desempeño laboral durante los últimos meses, marque con una (X) la respuesta que usted considere y represente en el entorno laboral.

1. **CALIDAD:** Considérese la precisión, el esmero y la pulcritud del trabajo.
 - () Comete errores frecuentemente, Rendimiento inaceptable.
 - () Casos de falta de cuidado y errores.
 - () Rendimiento o satisfactorio, requiere una supervisión normal.
 - () Regularmente por encima de la media.
 - () Trabajo extremadamente preciso. No requiere supervisión en circunstancias normales.
2. **CANTIDAD:** Considérese la cantidad de trabajo realizado y el tiempo preciado para hacerlo.
 - () por debajo de la medida mínima, incapaz de terminar las tareas encomendadas.
 - () Requiere con frecuencia ayuda y seguimiento.
 - () Normalmente realiza todo su trabajo en plazo.
 - () sus resultados están siempre por encima de lo normal.
 - () trabajador excepcionalmente eficiente, no requiere ayuda si seguimiento.
3. **CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO:** considérese el conocimiento del puesto y las habilidades empleadas.
 - () Conocimiento inadecuado del trabajo.
 - () No comprende algunos de sus cometidos.
 - () Conocimiento suficiente, y habilidad para realizar las tareas encomendadas.
 - () Buen conocimiento absoluto del puesto, trabaja de forma habilidosa.
 - () Conocimiento absoluto del puesto de trabajo, aplica un alto grado de habilidad.
4. **INICIATIVA:** Considérese la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas.
 - () Incapaz de hacer frente a situaciones no rutinarias.
 - () Necesita una orientación rigurosa en la mayoría de los temas no rutinarios.
 - () Aborda con iniciativa las situaciones poco comunes, y ocasionalmente requiere ayuda.
 - () Persona con iniciativa, muestra buena juicio en las situaciones no rutinarias.
 - () Idea y pone en práctica soluciones efectivas en situaciones no rutinarias sin ayuda.
5. **LIDERAZGO:** Considérese la capacidad de aconsejar e influir sobre otros.
 - () Incapaz de arreglárselas solo.
 - () No hay pruebas de que tenga capacidad de dirigir a otros.
 - () Capaz de aconsejar y dirigir a los asociados bajo una supervisión normal.
 - () Es evidente la capacidad de dirigir e influir en otras.
 - () logra los resultados máximos regularmente.
6. **Cooperación:** considérese la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros.
 - () No observa las normas de la empresa o crea demasiadas fricciones.

- Ocasionalmente, poco cooperativo. Tiene dificultades para llevarse bien con algunas personas.
 - Generalmente, poco cooperativo, muestra interés activo en el trabajo , capaz de trabajar bien con otros.
 - Coopera por encima de la media, tacto para evitar conflictos.
 - Coopera constantemente, asume la responsabilidad de buen grado.
7. **Fiabilidad:** Considérese la capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular y efectiva.
- No puede contarse con él.
 - Requiere vigilancia frecuentemente.
 - Su rendimiento satisface habitualmente las expectativas.
 - Rendimiento regularmente por encima de la media.
 - Persona excepcionalmente formal.
8. **ADAPTABILIDAD:** Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades cambiantes.
- Totalmente incapaz de hacer frente al cambio.
 - Tiene dificultad para hacer frente al cambio.
 - se adapta razonablemente bien al cambio.
 - Muestra un alto grado de versatilidad.
 - Se acomoda de forma extrema a cualquier cambio.
9. **ASISTENCIA:** Considérese la asistencia y lapuntualidad.
- Ausencias y retrasos frecuentes sin justificar.
 - Ausencias en varios ocasiones, Normalmente justifica los retrasos.
 - Asistencia satisfactoria, siempre justifica los retrasos.
 - Un buen expediente de asistencia y puntualidad.
 - No ha tenido ausencias ni ha llegado tarde durante el último año
10. **PRESENCIA:** Considérese el aspecto con relación a la realización adecuada del trabajo.
- No satisface los requisitos mínimos.
 - Normalmente aceptable. En ocasiones se le recomienda mejorar.
 - Generalmente arreglado, limpio y presentable.
 - Siempre arreglado y vestido con buen gusto.
 - Constantemente bien arreglado y serio.

Por favor revise una vez más que hayas respondido a todas las preguntas.
Muchas gracias por su apoyo.



Universidad
César Vallejo

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Lima, 02 de marzo de 2023

Señor (a)
ROXANA MERLY TORRES SUAREZ
Directora General
Hospital Municipal de Los Olivos

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Psicología

De mi mayor consideración:

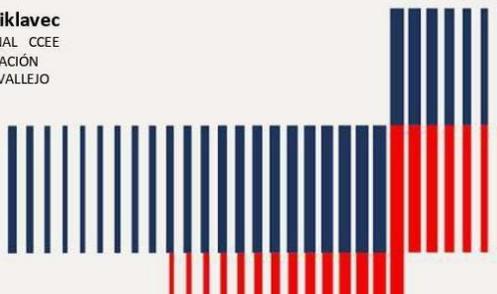
Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial CALLAO y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que las **Bachiller JUAREZ OSORIO NATALIA YESSICA identificada con DNI 73427533 y SALAZAR ROQUE DENIS SHANDA con DNI 44370510**, pertenecientes al Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología, pueda ejecutar su investigación titulada: **“ Estrés y desempeño laboral en los colaboradores del Hospital Municipal Los Olivos – Lima 2023”**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; por lo que agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Nelka Ruiz Miklavec
COORDINADORA NACIONAL - CCEE
PROGRAMA DE TITULACIÓN
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO





Universidad
César Vallejo



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Lima, 02 de marzo de 2023

Señor (a)
ROXANA MERLY TORRES SUAREZ
Directora General
Hospital Municipal de Los Olivos

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Psicología

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial CALLAO y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que las **Bachiller JUAREZ OSORIO NATALIA YESSICA identificada con DNI 73427533 y SALAZAR ROQUE DENIS SHANDA con DNI 44370510**, pertenecientes al Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología, pueda ejecutar su investigación titulada: "**Estrés y desempeño laboral en los colaboradores del Hospital Municipal Los Olivos – Lima 2023**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; por lo que agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Nelka Ruiz Miklavec
COORDINADORA NACIONAL CCEE
PROGRAMA DE TITULACIÓN
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

www.ucv.edu.pe



ANEXO 7



Los Olivos, 06 de abril de 2023

CARTA N°016-2023-HMLO/DG

Bachiller Juarez Osorio Natalia Yessica
Bachiller Salazar Roque Denis Shanda
Universidad Cesar Vallejo

Presente. -

ASUNTO: AUTORIZACION DE TESIS SOBRE "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL HMLO LIMA 2023"

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y asimismo dar respuesta a la solicitud de autorización de tesis sobre "Estrés y Desempeño Laboral en los colaboradores del HMLO – Lima 2023"

Comunicarle que mediante el Informe N°276-2023-HMLO-DM la Directora de la Dirección Médica y Epidemiológica dio la autorización de tesis sobre el tema mencionado líneas arriba.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

Av. Naranjal N° 318 (Alt. Ovalo Naranjal) Los Olivos - Central Telefónica (01) 748 5858

