



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú, 2017.

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

AUTOR:

Br. Silvia Jacqueline Tantaruna Vásquez

ASESOR:

Dra. Juana Yris Díaz Mujica

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de talento humano

PERÚ - 2017

Dr. Joaquin Vertiz Osores

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Dra. Juana Yris Diaz Mujica

Dedicatoria

A mi madre por enseñarme lo que es luchar por la vida y a mi padre por ser mi ejemplo y decirme siempre que los sueños se hacen realidad.

Agradecimiento

A mis docentes que pude conocer
en estos dos años de maestría.



Declaración de Autoría

Yo, Silvia Jacqueline Tantaruna Vásquez, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico del Perú, 2017**”, presentada, en 125 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 27 de Mayo del 2017

Silvia Jacqueline Tantaruna Vásquez

DNI: 25845980

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado del Programa de Complementación Académica Universidad César Vallejo, Los Olivos presento la Tesis titulada: “Estrés y desempeño laboral en el personal que labora en un colegio odontológico de Perú, 2017”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Maestra en gestión de los servicios de la salud.

La presente investigación está estructurada en tres capítulos. En el primero se expone la introducción, los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de la variable y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, hipótesis y objetivos. En el capítulo dos se presenta el marco metodológico, las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, muestreo, técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado, discusión, conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presentan los anexos correspondientes.

La autora

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCION	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3. Justificación	31
1.4. Planteamiento del problema	36
1.4.1 Formulación del problema	40
1.5. Hipótesis	40
1.6. Objetivos	
1.6.1. Objetivo General	41
1.6.2. Objetivos Específicos	41
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	45
2.4. Tipo de estudio	45
2.5. Diseño de la investigación	46

2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8. Métodos de análisis de datos	51
2.9. Consideraciones Éticas	51
III. RESULTADOS	
3.1 Estadística descriptiva	53
3.2 Prueba de hipótesis	67
IV. DISCUSIÓN	72
V. CONCLUSIONES	76
VI. RECOMENDACIONES	78
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	80
VIII. ANEXOS	
Anexo A: Matriz de consistencia	86
Anexo B: Instrumento de estrés laboral	89
Anexo C: Instrumento de desempeño laboral	94
Anexo D: Validación del instrumento desempeño laboral	96
Anexo E: Base de datos de confiabilidad de Estrés laboral	106
Anexo F: Base de datos de confiabilidad de desempeño	106
Anexo G: Base de datos de estrés laboral	107
Anexo H: Base de datos de desempeño laboral	108
Anexo I : Artículo	109

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz de Operacionalización del estrés	44
Tabla 2 Matriz de Operacionalización del desempeño laboral	45
Tabla 3 Población de estudio	47
Tabla 4 Baremos de la variable estrés	48
Tabla 5 Baremos de la variable desempeño laboral	49
Tabla 6 Prueba de confiabilidad para estrés laboral	50
Tabla 7 Prueba de confiabilidad para el desempeño laboral	50
Tabla 8 Niveles de estrés laboral	53
Tabla 9 Niveles de clima organizacional	54
Tabla 10 Niveles de estructura organizacional	55
Tabla 11 Niveles de territorio organizacional	56
Tabla 12 Niveles de tecnología	57
Tabla 13 Niveles de influencia de líder	58
Tabla 14 Niveles de falta de cohesión	59
Tabla 15 Niveles de respaldo de grupo	60
Tabla 16 Niveles de desempeño laboral	61
Tabla 17 Niveles de actividades	62
Tabla 18 Niveles de actitudes	63
Tabla 19 Estrés laboral y desempeño laboral	64
Tabla 20 Estrés laboral y actividades	65
Tabla 21 Estrés laboral y actitudes	66
Tabla 22 Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral	67
Tabla 23 Correlación entre estrés laboral y actividades	68
Tabla 24 Correlación entre estrés laboral y actitudes	69

Lista de figuras

Figura 1 Nivel de estrés laboral	53
Figura 2 Nivel de clima organizacional	54
Figura 3 Nivel de estructura organizacional	55
Figura 4 Niveles de territorio organizacional	56
Figura 5 Niveles de tecnologías	57
Figura 6 Niveles de influencia de líder	58
Figura 7 Niveles de falta de cohesión	59
Figura 8 respaldo de grupo	60
Figura 9 Niveles de desempeño laboral	61
Figura 10 Niveles de la dimensión actividades	62
Figura 11 Niveles de la dimensión actitudes	63
Figura 12 Niveles entre estrés y desempeño laboral	64
Figura 13 Niveles entre el estrés y actividades	65
Figura 14 Niveles entre el estrés y actitudes	66

Resumen

El presente trabajo se realizó con el propósito de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de un colegio profesional Odontológico del Perú, 2017. Se utilizó el diseño descriptivo correlacional empleando la técnica de la encuesta para el estrés laboral validado por la OIT-OMS en el años 2013 y para evaluar el desempeño laboral se utilizó un instrumento validado por juicio de experto. Se consideró como población objetivo el total del personal de un colegio profesional odontológico del Perú que lo conforman 50 personas.

En los resultados más relevantes se establece que existe una relación inversamente significativa entre estrés y el desempeño laboral lo que implica que si existe alto nivel de estrés laboral va a repercutir en su desempeño laboral.

En cuanto a la relación entre el estrés y la dimensión actividades del desempeño laboral existe una relación indirecta y significativa al obtener un valor de -0.299 es decir a mayor estrés laboral menor actividad como parte del desempeño laboral. Se obtuvo un valor de significancia de $p=0.035$. Y la relación entre el estrés y la dimensión actividades del desempeño laboral, existe una relación indirecta y significativa al obtener un valor de -0.409 es decir a mayor estrés laboral menor actitud como parte del desempeño laboral. Se obtuvo un valor de significancia de $p=0.003$.

Palabras claves: estrés y desempeño laboral

Abstract

The present work was carried out with the purpose of determining the relationship between the work stress and the work performance of the personnel of a professional dental school of Peru, 2017. The correlational descriptive design was used using the technique of the labor stress survey validated by The OIT-OMS in the years 2013 and to evaluate the work performance was used an instrument validated by expert judgment. The total number of personnel in a professional dental school in Peru was 50 people.

The most relevant results establish that there is an inversely significant relationship between stress and work performance, which implies that if there is a high level of work stress, it will have an impact on their work performance.

As for the relationship between stress and the dimension of work performance activities, there is an indirect and significant relationship when it reaches a value of -0.299 ie, higher work stress less activity as part of work performance. A significance value of $p = 0.035$ was obtained. And the relationship between stress and resignation work performance activities, there is an indirect and meaningful relationship when gaining a value of -0.409 is higher stress at work less attitude as part of job performance. A significance value of $p = 0.003$ was obtained.

Keywords: stress and work performance.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Álvarez (2015) la tesis identificó el nexo de estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en un núcleo universitario de Venezuela, establecer las implicaciones que la sociedad les pone y agentes que causan estrés que se encuentran presentes en el trabajo. Este trabajo es de tipo no experimental-Correlacional, donde la muestra fue probabilística intencional la cual estuvo conformada por 41 colaboradores del área de administración; el instrumento que utilizaron fueron los cuestionarios: test de Navarra y el de Estrés laboral (O.I.T), de la evaluación los resultados que se obtuvieron se pudo llegar a la conclusión de que hubo una influencia directa entre desempeño y estrés dada por factores psicosociales y los agentes que estresan y que están en el medio donde se trabaja con una unión lineal alta desfavorable de $-0,662$. Concluyendo que referente al diagnóstico de los factores psicosociales en el trabajador administrativo, se pudo evidenciar que tienen 90 niveles inadecuados en los cuatro factores de riesgos identificados: comunicación, intervención, información, distribución del tiempo, responsabilidad; formación, unión de grupo, comunicación. Estos niveles inadecuados para situaciones de riesgo inminente tienen una relación determinante en la salud del trabajador, y son estrechamente relacionados a la organización, pueden generar efectos negativos considerables en la salud (física, psíquica o mental), en el absentismo y el rendimiento, de los trabajadores.

Gonzales (2014) la tesis identificó la conexión que hay entre el estrés y desempeño laboral, por medio del test estandarizado EA y otro instrumento para evaluar el desempeño. Es un trabajo de tipo descriptivo, el trabajo se realizó con 50 individuos, de 25 y 50 años. En los resultados pudieron establecer que si existe una relación entre la prueba que midió estrés general y estrés socio laboral ya que se obtuvo como resultado $0,35$. El estrés y el desempeño laboral estas dos variables fueron estudiadas y por ello se tuvo que descartar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna que fue la que determinó que existe estadísticamente

relación significativa y en el nivel alpha de 0.05 para ambas variables estrés y desempeño laboral de los trabajadores de dicha institución. Se concluyó la relación de estrés con desempeño laboral, se pudo obtener según la correlación de la tabla 1 demuestra que el coeficiente para 50 sujetos en la prueba Escala de apreciación del estrés general y socio laboral es de -0.56 y de la evaluación de desempeño de -0.16 en donde se pudo comprobar el resultado fue de 0.35 el cual sobrepasa el mínimo de significancia de 0.05 igual a 0.28. Se hace referencia al desempeño de los colaboradores dentro de la empresa se ve afectado por el estrés manejado dentro del ámbito laboral.

Bedoya (2012) menciona que lo fundamental es saber de qué manera interviene el estrés en el desempeño de los colaboradores de una organización. La investigación es de tipo Correlacional, inductivo, deductivo, estadístico y no experimental. Se trabajó con una población de 100 personas, resultados correlacionales entre ambos, se evidencio el estrés por elevados niveles poco adecuados de problemas del entorno a la organización y que interviene en el desempeño de los individuos. El resultado general que se obtuvo sobre la evaluación sobre la presencia de los factores de riesgo psicosociales en el área de Zona Primaria, en cuanto al factor de participación, 37 personas se encuentran en un nivel muy inadecuado, 29 en nivel inadecuado, 29 en un nivel adecuado, 5 en un nivel muy adecuado. Los resultados del cuestionario de estrés laboral en todos los empleados que conforman en el área de Zona Primaria, muestran que el 57% de los trabajadores, es decir 57 empleados tienen un nivel intermedio de estrés laboral, mientras el 43%, es decir 43 personas poseen estrés laboral como tal. En la evaluación de desempeño cada uno de los pertenecientes al área de Zona Primaria tiene un promedio total de 74.14% cada una de las unidades poseen los siguientes porcentajes; Club Correos 73.11%, Centro Nacional De Clasificación 71.68%, Correo Masivo 71.56%, Empleados directos de Zona Primaria 73.02% y Inspección Postal 74.08%, Servicio al Cliente 79.31%, Aduana 73.02%, dentro de todas 65 estas escalas corresponde al rango de Satisfactorio, aunque el desempeño se encasilla dentro este rango, se encuentra en la parte baja del mismo, por lo que fácilmente podría llegar a deficiente sino se trabaja en

actividades para mejorar el desempeño de los empleados. Al terminar esta investigación, se concluyó sobre el estrés producido por los elevados niveles inapropiados de problemas del entorno a la organización que afecta en el rendimiento de los colaboradores de dicha organización. Se señaló también que el estrés laboral incide de manera desfavorable en el desempeño de los colaboradores. Por lo tanto podemos decir que cuanto mayor sea el estrés laboral se va a tener menor desempeño laboral y al revés también.

Herrera (2012) menciona que el objetivo es determinar cómo influye el estrés en el desempeño de la persona, de acuerdo a la edad, la zona donde se desenvuelve en este caso se habla de ventas, Dicha tesis es de tipo descriptiva, se realizó la investigación con toda la población de dicha organización y los que están en la zona de ventas, esta zona está conformada por 34 individuos varones sus edades estaban comprendidas entre 23 y 65 años. Se realizó la evaluación con el test EAE, este test midió los niveles de estrés exclusivo para la personas de la zona de ventas, de tal manera tuvieron también que evaluar desempeño con un cuestionario que tenía como nivel la escala de Likert. De esa manera se obtuvieron resultados los cuales pudieron expresar que no existió relación alguna entre el estrés y el desempeño. De igual manera describieron que no había relación entre la edad. Por ello llegaron a la conclusión de que serán otros factores que se relacionen con el desempeño del trabajador, por consiguiente se sugiere ahondar en el tema y poderlo evaluar en otras zonas de la empresa. La investigación obtuvo el 88.23% presenta bajo estrés y el 11.76% presenta nivel medio en cuanto a estrés. Por ellos el autor propone que se pueda realizar más trabajos en el cual si se pueda evidenciar si realmente hay impacto del estrés sobre el desempeño.

Adame (2011) el objetivo del estudio fue que se supiera si había alguna relación estrés laboral y desempeño en los egresados de las carreras informáticas de la universidad de México. Es un estudio descriptivo, explicativa, transversal, Correlacional, cuantitativa. Con una muestra de 92 egresados de las carreras de informáticas. Se utilizó el instrumento de la O.I.T y OMS, adaptado a 26 preguntas.

En la prueba la hipótesis en estudio se manejó la estadística la cual se llama r de Pearson. El resultado mostro que existe relación lineal negativa, significativa y leve para las dos variables autopercepción de rango de estrés laboral y variable autoevaluación del rango de desempeño. El valor que le pusieron a r fue de -0.235 , esto significa que a mayor autopercepción de rango de estrés, menor va a ser la autoevaluación del rango de desempeño laboral en los egresados. En la conclusión la prueba sugiere si a mayor autopercepción del nivel de estrés laboral de los egresados, menor es su autoevaluación del rango en el desempeño laboral. La investigación pudo demostrar que existe diferencia de importancia entre autopercepción del rango estrés y su puesto de trabajo.

Antecedentes Nacionales

Caceres y Peralta (2016) Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016. Es un trabajo de tipo descriptiva - correlacional; con diseño no experimental - transversal. Con un muestra de 55 trabajadores del área asistencial, seguridad, admisión y mantenimiento. Los instrumentos utilizados fueron: para la recolección de datos sobre el estrés laboral se utilizó la técnica de encuesta, el primer instrumento fue el Test utilizado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, sustentado por Ivancevich y Matteson, este test tiene un Alfa de Cronbach de 0.854. Para medir el desempeño laboral se utilizó el test usado por la Organización Internacional del trabajo cuyo Alfa de Cronbach es de 0.979. Ambos instrumentos tienen un alto nivel de confiabilidad. Con respecto a la variable estrés laboral se obtuvo que el 49% de los trabajadores tiene estrés laboral, el 10% tiene un bajo nivel de estrés y un 12% tiene un alto nivel de estrés. En referencia a la variable desempeño laboral el 45% de los colaboradores tiene un desempeño laboral regular, el 29% tiene un desempeño laboral bueno y el 25% tiene un desempeño laboral malo. El p valor arrojado por el software estadístico SPSS versión 23 fue de 0.000, este valor es menor a 0.05; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

Salisrrosas y Rodríguez (2015) el estudio deseaba saber la conexión que hay entre los niveles de estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la banca por teléfono ya que ellos trabajan en el Banco de Crédito del Perú en el distrito nueva Esperanza, dicho trabajo es de tipo descriptivo Correlacional, tomaron como muestra para el estudio a los que eran asesores en ese momento del lugar a estudiar, muestra de 121 asesores. Se utilizó la encuesta para la recolección de datos, que estuvo validada por expertos en el tema. Los resultados de mayor importancia llegaron a establecer que si había relación de importancia entre el estrés y desempeño, a lo que podemos decir que si tenemos un nivel alto de estrés vamos a poder ver un bajo desempeño en los trabajadores. Lo que hace que el estrés sea alto es la falta de comunicación de los jefes con sus trabajadores, el excesivo trabajo que reciben, y el mal trato entre los asesores. Se pudo determinar que hay relación significativa del estrés sobre el desempeño laboral de los asesores de dicha organización. Los trabajadores de banca por teléfono tienen un alto nivel de estrés, este resultado se da con la prueba del CHI², ya que las metas de la institución en estudio son trimestrales y muy altas, lo que va a producir mayor tensión laboral repercutiendo en un nivel bajo de desempeño. Se llegó a la conclusión que el alto nivel de estrés de los asesores de la banca por teléfono es muy alto y que un porcentaje mínimo de empleados evidencia un desempeño eficiente.

Romero (2014) la tesis en estudio busca saber la relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de Caja Trujillo, Agencia de España, es un trabajo de tipo descriptivo, con una muestra de 32 personas (tipo censal), el instrumento que se utilizó fue la encuesta dicha encuesta tenía 19 preguntas cada una con tres respuestas. Los resultados detallan que el 100% de los encuestados manifiesta realizar frecuentemente su trabajo bajo condiciones de presión ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas, lo que constituye como una de las causas que afectan a los asesores de negocios de la Caja Trujillo, agencia España, el cual desencadena el estrés laboral. Los asesores de negocios manifiestan, recibir poco apoyo de las demás áreas cuando lo solicitan (72%), que pocas veces pueden ponerse directamente en contacto con

su superior cuando surge algún problema (72%), y que este les tiene poca confianza al desempeño de su trabajo (52%), la cual influye a que sientan que un poco ha disminuido su desempeño laboral (44%). Se concluye que los resultados sobre el estrés en los asesores de dicha entidad se debe a la presión que tienen en el trabajo que realizan y lo atribuyen también a que no hay un buen clima laboral ya que no se les hacen reconocimientos, capacitaciones y no reciben el apoyo del jefe que está en ese momento. Se concluyó que el 46.90% de los encuestados indican a los factores organizacionales como factor del estrés que afectan su desempeño laboral. El 37.50% atribuye a los factores ambientales, mientras que solo el 15.60% menciona los factores individuales. El 62.50% de los encuestados indica a los factores operativos como los factores que afectan su desempeño laboral en su centro de trabajo, mientras el 37.50% atribuye a los factores actitudinales.

Malca (2014) explica como el estrés influye en el desempeño laboral de las personas que trabajan en la financiera Asociación de Mujeres en Acción (AMA) Agencia Pacasmayo en el periodo 2013, es un trabajo de tipo Correlacional, con una muestra de 6 personas, instrumento utilizado fue el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT.OMS. Los resultados dieron un El 51% de ellos manifiestan que sienten un nivel bajo de estrés, el 18% manifiesta que siente que tiene un nivel medio de estrés; también tenemos que 31% manifiesta alto nivel de estrés. Los resultados del estrés de los trabajadores demuestran opiniones divididas sobre su percepción. Se pudo obtener como resultado del desempeño laboral que el 76% de trabajadores consideran que su nivel de desempeño laboral es alto, el 19% de ellos manifiestan nivel de desempeño medio, y un 6% consideran un desempeño laboral bajo. Se concluye que los niveles de estrés y el nivel de desempeño de los trabajadores; se ha analizado y evaluado la relación entre ambas variables, y se ha determinado que existe una relación inversa esto quiere decir que a mayor estrés menor desempeño.

Díaz (2013) la tesis nos habla de la conexión que hay entre estrés laboral y desempeño laboral, los cargos laborales que tiene los del área de enfermería les

causa molestia. Ellos trabajan en diferentes áreas como son pediatría, medicina, emergencia, ginecología y cirugía del hospital II 2 en la ciudad de Tarapoto. El estudio es de tipo descriptivo Correlacional de corte transversal con enfoque cualitativo y cuantitativo, es de tipo prospectivo. La población a estudiar fueron de 60 enfermeros y enfermeras haciendo un total del 100%, el instrumento que se utilizo fue la encuesta, donde se utilizó la estadística descriptiva, la cual fue representada por gráficos y tablas. Se utilizó un instrumento llamado “Escala de Estrés de Enfermería- NSS, elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson, el cual fue evaluado por juicio de expertos y la OMS lo estandarizo con un Alfa de Crombach 0,953, que evalúa la frecuencia en algunas situaciones serán observadas como factor estresante ya sean de tipo social, psicológico y social. El instrumento que se utilizo fue la observación no participativa dicho instrumento fue elaborado para poder permitir evaluar el nivel de desempeño en los profesionales de enfermería como bajo, medio y alto, donde se evalúa capacidad técnica, cognitivas y actitudinales-sociales. Los resultados obtenidos fueron el 28.3% de toda la población en estudio algunas situaciones laborales le provocan estrés de esa manera se ve afectada su desempeño laboral. El 10.0% tiene estrés y un nivel bajo en el desempeño, y por último el 18.3% que tiene estrés con un nivel medio en desempeño. El cual se le da el valor $p=0.003$, $\chi^2=11,395$. Se dio como resultado que si hay una conexión estrecha para estrés laboral con desempeño laboral en trabajadores de enfermería del Hospital.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística.

Estrés Laboral

OIT (2016) definió el estrés como una respuesta emocional y física a algún daño que fue causado por un desequilibrio por todas las exigencias recibidas, las capacidades y recursos de un individuo para poder hacer frente a las exigencias que se vea predispuesto. La OIT relaciona al estrés con el trabajo, el cual dice que cuando el trabajador se le exige más de lo que puede dar ya sea en sus

conocimientos, capacidades y habilidades la empresa u organización debería tomar serio interés en dicho trabajador. Se debería de tener en cuenta al momento de contratar al personal la organización sabe hasta dónde puede rendir dicho empleado. (p.2).

OIT (2004) estableció al estrés laboral como una reacción que un individuo puede tener ante las presiones y exigencias que la organización o empresa excede ya sea en su capacidades o conocimientos, si el estrés se produce en la organización al momento de estar realizando sus labores esto va a producir en el trabajador que piense que sus jefe inmediato no lo apoyan y más aún si siente que el control sobre su trabajo es limitado no podrá hacer frente a las exigencia de la empresa u organización.

Navarro et al (2014) refirió que el estado físico y psíquico resultado de la falta de adaptación del trabajador a las exigencias del trabajo, que origina miedo o presunción de que una amenaza se cierne sobre él, produciéndole alteraciones tanto orgánicas como anímicas. Es el principal riesgo psicosocial, propio de las organizaciones empresariales modernas en las que el trabajo mental ha superado al trabajo físico. Este panorama industrial determina nuevos ritmos de trabajo, la transformación de los procesos productivos como de las organizaciones, a las que debe acomodarse el trabajador. Esta adaptación, a la que no siempre el trabajador puede responder de forma satisfactoria, favorece la aparición del estrés. (p.17)

Al respecto Houtman (2008) mencionó que la Organización Mundial de la Salud y la OIT que al relacionar el estrés con el trabajo se produce reacciones ante exigencias ocupacionales hacia los trabajadores, y al ser estas exigencias que no van con sus habilidades, destrezas y conocimientos de esa manera retan lo que el trabajador puede desenvolverse frente a alguna situación. Si no se toma la debida importancia al desequilibrio entre el entorno y las exigencias ocupacionales hacia el trabajador, entonces vamos a poder observar diferentes comportamientos, que pueden incluir respuestas propias del organismo (por ejemplo, aumento del ritmo cardíaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del “estrés” tales como adrenalina y cortisol),

respuestas emocionales (por ejemplo, sentirse nervioso o irritado), respuestas cognitivas (por ejemplo, reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria), y reacciones conductuales (por ejemplo, agresividad, conductas impulsivas, cometer errores). Cuando se está en estado de “estrés”, generalmente, uno se siente tenso, preocupado, menos vigilante o atento y menos eficiente en la ejecución de sus tareas. El estrés ocurre debido a muchas circunstancias diferentes, pero es particularmente fuerte cuando la habilidad de una persona para controlar las exigencias del trabajo se ve amenazada. Hoy en día deseamos tener un desempeño alto pero el miedo a los resultados negativos resultantes del fracaso es donde el desempeño evoca o trae como consecuencia la irritación, el enojo y la ansiedad. La experiencia del estrés se intensifica en los casos donde no se ve el apoyo de parte de los supervisores o compañeros. Por lo tanto, encerrarse socialmente hablando y al no haber cooperación esto va elevar el riesgo a tener estrés durante el tiempo que dure su trabajo, de tal manera veremos los resultados negativos de la salud del trabajador y el aumento de los accidentes en el trabajo. Por el contrario, las tareas que requieren un mayor grado de control personal y variedad de habilidades, aunadas a un ambiente laboral con relaciones sociales solidarias contribuyen positivamente al bienestar y la salud de los trabajadores. Cuando las exigencias exceden las habilidades y el conocimiento, y el individuo o sus supervisores tienen la capacidad para percibirlo, entonces, surge la oportunidad de cambiar la situación por una más equilibrada. La situación se vuelve un reto y una motivación para el aprendizaje y crecimiento, a través de las discusiones y acciones tomadas por el empleador, y/o el trabajador o el representante laboral. Es de suma importancia señalar que así como “la salud no es solamente la ausencia de enfermedad sino un estado positivo de bienestar físico, mental y social”, un ambiente saludable de trabajo no es sólo aquel donde hay ausencia de condiciones dañinas, sino aquel donde llevan a cabo acciones que promueven la salud. (pp.10-11).

Origen del estrés

Se refirió a que hay dos clases que causan estrés tanto ambiental como organizacional.

Componente ambiental: es el lugar donde desarrollan sus actividades los trabajadores y es importante para el desarrollo de la organización, el ambiente que tenga va a ser de vital importancia para el desarrollo del estrés en los trabajadores. Si es una organización hay reducción en los pagos, ellos va a producir una malestar en el personal. Se verá reflejado en el comportamiento laboral del personal y eso provocara una intimidación que tendrá el trabajador, porque la parte económica y la estabilidad laboral cuando se ven afectadas definitivamente va a causar estrés en el personal por lo que se preguntan qué está pasando con la empresa. Podemos añadir que el componente ambiental es de vital importancia ya que al verse que las leyes que amparan al trabajador pueden ser cambiadas, si hablamos de trabajadores de una institución gubernamental los cambios que se dan podrían perjudicar su estabilidad laboral. También está presente la tecnología que va teniendo la organización ya que el personal que tiene ya tiempo con un sistema establecido la tecnología lo tomaran como una amenaza ya que son cosas nuevas para el personal.

Componente organizacional: cuando una empresa exige a sus trabajadores que cumplan la tareas y metas que la empresa tiene en periodos cortos, esto va a causar estrés de importancia en el trabajador ya que se le trabajador no cumple con la meta trazada sabe que puede ser despedido de la empresa.

Podemos hablar del trabajo en equipo el cual sino está bien llevada puede perjudicar al trabajador.

El estilo gerencial de los altos ejecutivos se ve representado en el liderazgo organizacional. En una empresa el director general casi siempre crea una cultura basada en ansiedad, tensión y miedo. Y muchas veces piden más de lo que los trabajadores pueden dar y poniendo tiempos que nos e acomodan a la realidad de

la empresa, también algunas empresas están acostumbrados hacer despidos cuando un empleado no termina a tiempo lo encomendado.

Por ellos toda organización tiene un ciclo donde crean, crecen, maduran y finalmente declinan. Una empresa tiene estas cuatro etapas, crean problemas diferentes y coaccionan a los empleados.

Las etapas de la constitución y descenso son muy estresantes. La constitución por la inseguridad e inquietud, mientras que el descenso va a provocar despidos y disminución de personal y otras cosas que se dan los descensos de una empresa. El estrés disminuirá cuando exista madurez de la empresa u organización es ahí donde se verán menos dilemas. (Robbins, 2004).

Dimensiones del estrés laboral

Dimensión Clima Organizacional

OIT (2009) definió el clima organizacional como condición que toda organización tiene un espacio particular propio de su diagrama productivo. Este clima restringe la conducta de los empleados que la integran, pero su estimación es difícil de lograr, ya que su evaluación carece de severidad científica. Puede haber un clima tenso, relajado, cordial o no, etc. Todo lo dicho va a producir diferentes niveles de estrés en el empleado según la inseguridad que tenga cada empleado.

Se dice que el clima organizacional es el lugar de trabajo donde labora una organización en el cual podemos ver diferentes tipos de liderazgo, la recompensa que pueda dar la empresa o la motivación por lo antes escrito el clima organizacional tiene influencia principal en el desempeño y comportamiento de las personas. (Sandoval, 2004. p. 84).

La organización debe tener claro que para que haya un buen clima laboral debe de haber un buen liderazgo de parte del coordinador de turno y de esa manera se podrá reflejar eso en un buen desempeño laboral de parte de sus trabajadores.

Dimensión Estructura Organizacional

OIT (2009) definió como la forma en que se agrupan, coordinan y dividen las actividades de una organización en relación a las relaciones entre los gerentes y trabajadores quiere decir el rango de gerente a gerente y de empleado a empleado. Las áreas de una organización se pueden distribuir formalmente en tres formas básicas: por su función, por su producto.

La estructura organizacional comprende la carga burocrática de la empresa y posición del individuo en su organización, en relación al control que tienen sobre su trabajo, para el logro de su satisfacción y desempeño.

Chiavenato (2000) la estructura organizacional es una guía que se tiene para llevar un orden en una empresa, de esa manera la empresa va a poder cumplir sus objetivos trazados, la empresa al tener una estructura correcta de acuerdo a las necesidades de su empresa ya que no todas las empresas tienen la misma estructura porque cada una se va a acomodar de acuerdo a sus necesidades. Es de vital importancia que cada empresa cuente con esta estructura de esa manera se podrá logra mantener dicha empresa. (p. 14).

Por ello la estructura organizacional de una empresa es de importancia ya que define la diferencia jerárquica existente en una organización; como las reglas, normas y nivel de toma de decisiones.

Dimensión Territorio Organizacional

OIT (2009) definió al territorio organizacional como el espacio personal o el lugar donde la persona realiza sus actividades, ese lugar donde piensa, trabaja, bromea y juega. El personal requiere de un espacio donde pueda desarrollar sus actividades propias de su puesto en la empresa.

En el colegio odontológico se cuenta con varias áreas de trabajo en las cuales se identifican dirección general, recepción, archivo, admisión, almacén, recursos humanos, planificación, logística y área de imagen.

Dimensión Tecnología

OIT (2009) definió que la tecnología es uno de los estresantes de alto valor dentro de una organización ya que muchas veces la empresa no cuenta con capacitaciones a su personal para que estos empleados puedan rendir a las exigencias laborales.

Nekame (2010) refiere que es un sistema técnico, es decir, la tecnología incorporada en una organización, influye en el diseño de estructura. (p.37).

Podemos decir que la Tecnología son técnicas y conocimientos que deben ser aplicadas de forma ordenada de esa manera permite a las personas cambiar el su entorno virtual y material para de esa manera sentirse bien, todo ello es un proceso tanto de pensamiento como de acciones con el fin de poder darle soluciones adecuadas. Podemos decir que hoy en día la tecnología es de vital importancia para los seres humanos ya que trae muchos beneficios, uno de los principales beneficios es darnos las herramientas más útiles para así disminuir esfuerzos y tiempo en las tareas que tengamos. Podemos concluir diciendo que la tecnología es de vital importancia en nuestro día a día porque gracias a la tecnología nos comunicamos rápidamente de un país a otro.

Dimensión Influencia de líder

OIT (2009) definió como la forma de aplicarla puede ser tomada como estresor por los empleados en diversos momentos. El líder da autoridad y poder, referida esta última a la influencia como: legitimizador, recompensante, castigante, experto y referente. Varios estudios hallaron que los supervisores a los que se les percibía como experto y referente eran efectivos para lograr metas de desempeño.

Chiavenato (2008) destacó que el líder debe influenciar sobre los demás en el momento que se requiera o ante una situación de importancia, el líder siempre es que influencia a su grupo a que lo sigan por ello el líder tiene bastante responsabilidad ya que si él se equivoca llevara consigo a todo su equipo. (p. 2)

Alles. (2011) ejercicio de las cualidades de líder conlleva un comportamiento determinado para influir en el comportamiento de otras personas, o bien para

cambiarlo cara a conseguir los objetivos de la organización. Cualidad que debe tener la dirección y especialmente la Alta Dirección, por la cual es capaz de anticipar situaciones futuras predecibles y poner los medios para derivar una situación de riesgo o amenaza en una situación de ventaja competitiva para su organización. (s/p).

Cabe destacar que en la sociedad la persona que lidera a las organizaciones debe guiar e inspirar a las personas mediante diferentes, podemos decir que la persuasión, la motivación, la promoción y la gestión, elementos capaces de aumentar los esfuerzos del equipo de trabajo con el objetivo de alcanzar lo que se propone la empresa u organización.

Dimensión Falta de cohesión

OIT (2009) definió a un grupo para poder cumplir los objetivos de trabajo, la falta de cohesión es considerada un factor estresante para que el empleado pueda lograr el objetivo de la empresa y así la empresa lo recompense dentro de la organización.

Rosas (2001) lo define como la unión de un conjunto de personas que tienen un fin en común. También podemos decir que es el nexo que tiene hacia un grupo al cual desean quedarse y sumar para que de esa manera lograr un objetivo en común. (s/p).

La falta de cohesión es cuando los miembros de una organización no se sienten unidos y por ello tendríamos un clima laboral tenso. Esto ocasionaría estrés en los trabajadores.

Dimensión Respaldo del grupo

OIT (2009) definió respaldo de grupo como tanto los empleados y los supervisores necesitan del respaldo del grupo de trabajo para que lo puedan ver como una persona que se identifica con su empresa y con su labor que desempeña, de esta manera sienta el apoyo cuando se trate de lograr metas en beneficio personal, de

la empresa y de todos los empleados, si todo lo dicho no se da es donde vamos a considerar como factores estresores.

Gutiérrez (2016) refirió que es el respaldo de los pares, colegas. Puede considerarse como un recurso con el que cuenta un individuo que está haciendo frente a una situación de estrés. La falta de recursos es, en sí misma, un estresor para algunos individuos. (p.26)

El apoyo de los miembros de trabajo frente a la toma de decisiones o determinadas situaciones relacionadas al lugar donde se desempeña.

Variable desempeño laboral

Nos dice que el desempeño laboral es el comportamiento de los trabajadores hacia el objetivo trazado de la empresa. (Chiavenato, 2000. p. 250).

Romero (2009) se refiere al desempeño como que es la fuerza que tiene toda empresa u organización. Para el empleado el desempeño es la parte fundamental para que pueda dar todo de sí en su organización. El empleado desea trabajar con tranquilidad y armonía; por ende podemos decir que el desempeño lo vinculamos con los conocimientos y habilidades que tiene cada individuo y que los utilizaran para lograr los objetivos trazados por la organización. (s/p).

Al desempeño se le puede relacionar con las habilidades del empleado, mientras sean mejores sus habilidades su desempeño mejorara. Cuando hablamos de habilidades nos referimos a la destreza y comportamiento del empleado y como aporta a la organización en lo que se le encomienda. (Benavides, 2002, p.72).

El desempeño laboral va a ser el resultado del esfuerzo del trabajador y todo lo que el de en base a sus habilidades para su desarrollo personal como de la organización.

Gibson, et al. (1996) refirió que un empleado de alto desempeño en su organización no sería lo correcto que recibieran todos el mismo aumento ya que van a ver empleados de menor rendimiento y hay que tomar en cuenta cuando se

va a dar el aumento porque el trabajador se desmotiva y ya no dar lo máximo de él y eso se verá reflejado en el crecimiento de la empresa. Las razones principales que siempre debe tener en cuenta el gerente por ello la evaluación constante a sus empleados son de vital importancia. (p.123).

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión Actividades

Burrafato y Rodríguez (2004) lo definió como la cantidad de trabajos específicos que se deben realizar por unidades o una persona de la organización para que se pueda cumplir las funciones o de otra forma, llevarlo a la práctica. Estas tienen un fin, es alcanzar la misión u objetivos de la organización y de esa manera habrá un proceso de desintegración orgánica que va desde la función para concretarse en actividades y estas en las más pequeñas tareas. (p.26).

Como indicadores tenemos:

Conocimiento del trabajo a su cargo: es considerado parte fundamental del grupo de habilidades, ya que implica que si el empleado no conoce las expectativas de su superior, o las necesidades de su cliente, entonces no conoce realmente cual es el trabajo que debe realizar. Por lo tanto, difícilmente podrá entregar los resultados esperados.

Calidad en el trabajo: lo definimos como el cuidado, esmero, preocupación mostrada en el trabajo ejecutado. Es un estándar, una meta, una serie de requisitos. La calidad es un objetivo alcanzable, no un vago sentido de hacer bien las cosas. Es un esfuerzo continuo de mejora, más que un grado fijo de excelencia. Es un resultado.

Cantidad de trabajo: podemos definir como número de tareas que ejecuta, considere rapidez y la forma en que ejecuta dichas labores.

Sentido de responsabilidad: entendemos por sentido de responsabilidad a tener la conciencia de reflexionar, dirigir y valorar las consecuencias que vendrán por nuestros actos, y por lo tanto afrontarlas y aceptarlas. La responsabilidad es uno de los valores base para la convivencia en la familia, trabajo y sociedad, y va ligado a otros valores que serán revisados más adelante como son: confiabilidad, libertad, respeto, justicia, etc. El valor de la responsabilidad es respaldado por la

congruencia entre los compromisos y acciones. No basta con prometer y tener la intención de actuar. Es también importante estar auto observándonos, revisando nuestros actos y rectificarlos.

Disciplina: la Real academia española define a la disciplina como la actitud de la persona que acatan las normas. Podemos decir entonces que la disciplina laboral contempla la observación rigurosa por parte de los miembros del colectivo de trabajadores del régimen de trabajo, descanso establecido y de las normas del comportamiento. Esto significa que cada empleado de una organización debe trabajar honradamente, gastar racionalmente su tiempo de trabajo. Sin disciplina laboral es imposible la organización y el control del trabajo. El acatamiento de las políticas normas y reglamentos no solo se logran a través de la aplicación de acciones disciplinarias para los que se desvían de ellas, sino a través de recompensas para aquellos que las respetan. La importancia de la disciplina laboral se admite con facilidad que la disciplina laboral es necesaria para vivir y trabajar en armonía y en eficiencia. El descuido de las acciones disciplinarias genera un clima laboral indeseable tanto para los trabajadores como para la institución en general. Aun las acciones disciplinarias negativas o correctivas pueden considerarse como una oportunidad de aprendizaje y mejoramiento para las partes involucradas: el trabajador aprenderá a mejorar su comportamiento y el directivo a conocer las causas que mueven a sus colaboradores a tentar contra las relaciones humanas y la productividad. Lograr los objetivos que la organización depende de la actitud de sus empleados, entendiendo por actitud cualquiera de las siguientes definiciones: las tendencias o disposiciones adquiridas y relativamente duraderas a evaluar de un modo determinado un objeto, persona, suceso o situaciones y actuar en consecuencia con dicha evaluación. Es la forma de actuar o reaccionar de una persona ante alguien o algo, es el comportamiento aprendido que emplea un individuo para hacer o realizar algo y puede ser temporal. Las actitudes se aprenden, es decir, no son innatas en nosotros, por lo tanto, pueden ser inducidas, manipuladas y modificadas.

Dimensión actitudes

Asimismo el RAE (2008) define a la actitud como un estado de ánimo que se expresa de cierta manera. (s/p).

Podemos decir que la actitud es la capacidad que tiene las personas de enfrentarse al mundo y todas las adversidades que deberá enfrentar día a día. La actitud que una persona ponga frente a las adversidades de la vida es lo que los va a diferenciar de los demás. La actitud en general puede ser buena o mala eso va a dependes mucho de la personalidad de cada ser humano.

Como indicadores tenemos:

Iniciativa y participación: Capacidad de tomar decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas, así como la aportación de nuevas ideas para mejorar los métodos y procedimientos de trabajo.

Espíritu de colaboración: es ayudar y servir de manera espontánea a los demás, hasta en los pequeños detalles. La colaboración se debe dar como una actitud permanente de servicio hacia el trabajo, pero también se puede ayudar a cualquier persona que lo necesite dentro de la organización, pensando en todo aquello que deseamos que hagan por nosotros, y viendo en los demás a su otro yo. La colaboración es posible cuando hay facilidad de desprendimiento; esto significa ser de espíritu generoso y este sentimiento produce un ambiente de enriquecimiento, respeto, apoyo y solidaridad. Colaborar es responsabilidad de todos, aunque facilitar el proceso requiere de trabajar la fortaleza interna. Mirar a otro con una actitud de amor y colaboración. Si cada uno aportara algo, se podrían hacer grandes actos a favor de los que más nos necesitan y esto hablaría de nuestro alto sentido altruista, haciendo la vida más ligera a los demás.

1.3 Justificación Teórica.

La Organización internacional del Trabajo (OIT) enfatiza en que el estrés no sólo afecta al trabajador, también amenaza el futuro de las empresas u organizaciones y la productividad de un país, es por ello que es de vital importancia poder detectarlo a tiempo para evitar secuelas que son propias del estrés. El estrés se ha convertido en un concepto de interés que aún se sigue investigando y que ha adquirido cierta relevancia social a lo largo del tiempo, está relacionado con el

trabajo y/o la actividad laboral; de hecho, los resultados de estudios realizados sobre estrés y desempeño laboral nos ayudan a poder ver que en nuestro país aún no se está dando la debida importancia de como el estrés laboral afecta en el desempeño de sus trabajadores, los pocos estudios que se pudo encontrar nos dice Romero (2014) los trabajadores en la Caja Trujillo, Agencia de España Los resultados detallan que el 100% de los encuestados manifiesta realizar frecuentemente su trabajo bajo condiciones de presión ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas, lo que constituye como una de las causas que afectan a los asesores de negocios de la Caja Trujillo, agencia España, el cual desencadena el estrés laboral. Los asesores de negocios manifiestan, recibir poco apoyo de las demás áreas cuando lo solicitan (72%), que pocas veces pueden ponerse directamente en contacto con su superior cuando surge algún problema (72%), y que este les tiene poca confianza al desempeño de su trabajo (52%), la cual influye a que sientan que un poco ha disminuido su desempeño laboral (44%). Se concluye que los resultados sobre el estrés en los asesores de dicha entidad se debe a la presión que tienen en el trabajo que realizan y lo atribuyen también a que no hay un buen clima laboral ya que no se les hacen reconocimientos, capacitaciones y no reciben el apoyo del jefe que está en ese momento. El 46.90% de los encuestados indican a los factores organizacionales como factor del estrés que afectan su desempeño laboral. El 37.50% atribuye a los factores ambientales, mientras que solo el 15.60% menciona los factores individuales. El 62.50% de los encuestados indica a los factores operativos como los factores que afectan su desempeño laboral en su centro de trabajo, mientras el 37.50% atribuye a los factores actitudinales.

La OIT viene trabajando en muchos países en cuanto a la salud del trabajador pero en Perú estamos avanzando en cuanto a salud ocupacional pero poco en cuanto a las consecuencias que trae el estrés en el desempeño de las personas dentro de una organización. La relevancia de este trabajo radica en el comprender el problema que representa el estrés y el desempeño laboral en la organización, ya sea una empresa del estado o privada. Toda organización quisiera que sus trabajadores puedan dar todo de si siempre, muchas veces no se

detiene a ver lo que necesitan sus empleados, no tomando en cuenta que el trabajador muchas veces se siente explotado por su organización por ello es importante que la empresa brinde mucha interés en lo que pueda necesitar sus trabajadores. El estrés hasta cierto punto podemos llegar a verlo normal porque el estrés en ciertos niveles sirve para mejorar las habilidades de los empleados y de esa manera la organización logre sus objetivos trazados. Pero si hay un exceso de estrés esto si puede traer a largo o corto plazo consecuencias hacia su salud y para la organización.

El talento humano representa una parte indispensable y muy importante en la organización por ello es necesario este tipo de estudio en las organizaciones para poder saber de qué manera se puede ayudar al personal y de así poder tener una mejor producción y atención al público que acude todos los días al Colegio Odontológico.

Justificación Metodológica

Los resultados mostraron que entre estrés laboral y desempeño laboral hay una relación moderada, indirecta y significativa porque se obtuvo un valor de 0.333 esto quiere decir que a mayor estrés habrá menor desempeño laboral, el valor que se obtuvo con respecto a la significancia fue de $p=0.018$, a una confiabilidad del 95%, con una significancia de $\alpha=0.05$.

Los instrumentos que se utilizó fueron dos uno para el estrés laboral la cual fue tomado de la OIT-OMS (2013) y la ficha para la evaluación del desempeño laboral fue construida por el propio autor.

Justificación Legal

La actuación de la OIT se centra en la protección de la salud de los trabajadores y la promoción de su bienestar a través de la mejora de sus condiciones de trabajo y los ambientes de trabajo, la prevención y el control de los accidentes laborales y las enfermedades profesionales. Para la OIT, la salud mental es un estado de salud y bienestar (tanto individual como colectivo) en el

que los trabajadores desarrollan sus propias capacidades, trabajan de forma productiva y contribuyen a su comunidad. En este contexto, el bienestar de la persona en su centro de laboral debería “tener para el bien de la persona principalmente la promoción cuyo objetivo sea la promoción y la conservación en mayor nivel su bienestar tanto físico y mental de los trabajadores en toda ocupación”.

El derecho fundamental de disfrutar de las mejores condiciones de salud en el trabajo posibles y de un medio ambiente de trabajo que permita a cada mujer y hombre llevar una vida social y económicamente productiva es uno de los principales objetivos de la OIT. La contribución de la OIT al diseño de las políticas para los lugares de trabajo y los programas de prevención sobre la SST tiene en cuenta el conocimiento global adquirido a través de una base de evidencias y las buenas prácticas. En tiempos de cambio en el mundo del trabajo enfrentarse con éxito a los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo es fundamental para cuidar la buena salud y el bienestar de sus empleados, además de aumentar su productividad de las empresas.

El tema estrés se viene hablando en muchos países en las últimas décadas ya que el estrés es un problema de envergadura para los seres humanos, porque afecta a la salud del trabajador y por ende el desempeño en el trabajo todo esto conlleva a que muchas empresas no logren sus objetivos trazados.

Las disposiciones legales relativas a los factores de riesgo y los riesgos psicosociales, el estrés relacionado con el trabajo y la salud mental de los trabajadores y bienestar pueden estar contenidos en los códigos de trabajo, las leyes sobre Seguridad y Salud del Trabajador (SST), las disposiciones específicas sobre SST, los códigos de prácticas, las normas técnicas, los decretos y los convenios colectivos. Sin embargo, en numerosos marcos legales nacionales, la referencia a los factores de riesgo psicosocial o al estrés relacionado con el trabajo se ha realizado con frecuencia de forma no unificada y fragmentada. Se informó que en el 2002 mediante la OIT que a nivel mundial 270 millones de

trabajadores viene sufriendo accidentes en sus centros de labores y 160 millones obtienen enfermedades que afectan su salud.

En cuanto a salud, de conformidad a lo dispuesto en la Ley del Ministerio de Salud, Ley N° 27657 del año 2002, son dos las instituciones que tienen competencias en salud ocupacional: el Instituto Nacional de Salud (INS) y la DIGESA. Estas dos entidades se ponen en coordinación con las entidades especializadas sobre el tema de salud ocupacional.

Si bien la Constitución Política de 1979 señalaba como una particular tarea del estado la de poner reglas sobre higiene y cuidados en el centro de labores de esta manera se podrá disminuir los riesgos profesionales y el cuidar la salud del trabajador así como su cuidado mental y física de los empleados; en 1993 nuestra constitución de 1993, ha omitido hacer referencia a tal responsabilidad estatal. No obstante, el cuidado de la comunidad y de las personas lo encontramos en nuestra constitución (Art 7°), de tal manera esto se atribuye al estado y tener que determinar la política nacional de salud poniendo normas y vigilancia para que sea ejecutado (Art. 9°). Igualmente, la Constitución establece que el trabajo es objeto de atención prioritaria por el Estado y que las labores del trabajo no deben de limitar el desarrollo de sus derechos constitucionales, tampoco dejar de lado la dignidad del trabajador (Art. 23°). El derecho a la salud es constitucional, no se debe permitir que la salud del trabajador se vea afectada en su desempeño laboral. En materia de salud ocupacional ha venido, entonces, a cambiar de énfasis al pasar de un estado tutor de la salud de los trabajadores tal como estaba señalado en la Constitución anterior, a, más bien, la de ser guardián de que las relaciones de trabajo existentes no signifiquen una vulneración al derecho a la salud de los mismos, es decir incidiendo no en los medios sino en el resultado.

Durante el último decenio, además del desarrollo de marcos legales, muchos países diseñaron estrategias nacionales sobre la prevención de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo. Además, las autoridades nacionales crearon a menudo comisiones, comités o hicieron partícipes a centros de investigación en el desarrollo de una gama de iniciativas

para abordar estos temas, desde investigaciones científicas a directrices, instrumentos, y actividades de formación y sensibilización.

Este gran problema aún no recibe la atención que se requiere por parte del Colegio profesional Odontológico, ya que se necesita el desarrollo de programas, campañas para enfrentarlo y prevenirlo. Por ello es que el Colegio Odontológico nos ha facilitado el acceso a dicha institución y poder evaluar al personal.

En el Perú no hay normas que respalden a los trabajadores en cuanto al estrés laboral, por ello este trabajo ayudara a que en nuestro país puedan poner mayor interés en cuanto al tema de estrés laboral, de esa manera se verían beneficiadas las instituciones.

1.4 Planteamiento del problema

En las últimas décadas viene sucediendo muchos cambios que afectan la labor del trabajador. Los cambios tanto en lo político, tecnológico, económico y sociodemográfico han producido riesgos psicosociales en el lugar donde laboran y que todo ello afecta negativamente en la salud del trabajador y en el desempeño laboral, ya que va aumentar su nivel de estrés. El estrés hoy en día es un problema grave en la salud de los trabajadores y en todo el ámbito laboral. El estrés puede ocasionar problemas físicos y mentales.

La OIT año 2008, nos dice que en Latinoamérica hay pocas investigaciones acerca de estrés laboral, pudiendo analizar diferentes causas del estrés laboral en los demás países y de esa manera poder saber con certeza el nivel de estrés laboral en los empleados de las empresa; de tal forma que podamos tener conocimiento de los efectos, consecuencias y causas del estrés laboral.

Un total de 324 expertos de 54 países de todo el mundo, que abarcaban todas las regiones de la OIT, respondieron a la encuesta de opinión de los expertos. Los resultados de la encuesta indicaron que el estrés relacionado con el trabajo constituye un problema global, ya que más del noventa por ciento del total

de expertos participantes se mostró de acuerdo en que representaba una gran preocupación para su país. Además, casi el setenta por ciento de ellos informó de que el estrés relacionado con el trabajo constituía una preocupación mayor en determinados sectores, y en concreto en la asistencia sanitaria, la educación, los servicios y el sector público en general; así como la economía, las ventas al por menor, el transporte y la construcción.

El estudio realizado por la OMS en México nos dice que hay un elevado porcentaje de estrés relacionado al trabajo, informando que 75,000 personas sufrieron infarto al año y el 25% fueron dados por estrés. También la OMS informó que el 75% de trabajadores de México sufren estrés, y en segundo lugar es China con un 73% seguido de Estados Unidos con el 59%.

De esa manera la OMS Y OIT dan a conocer que el exceso de trabajo y el ser poco flexibles en los horarios de trabajo, la poca estabilidad laboral, la poca o escasa empatía con sus compañeros en el centro de labores agregado el poco apoyo de la familia son las causas principales del estrés.

Esta problemática no sólo afecta la salud de las personas, también perjudica a las finanzas de las empresas, ya que el estrés laboral genera pérdidas de entre 0.3 y 0.5% del PIB en México, lo que representa un daño de entre \$5,000 a los \$40,000 millones de dólares al año, siendo un problema alarmante en las organizaciones del país. El estrés en el trabajo no es inevitable. Las causas de estrés laboral, por ejemplo una demanda de trabajo excesivo, la falta de control sobre el trabajo y el desequilibrio entre la vida laboral y la personal, han de tenerse en cuenta en el marco de un proceso de gestión de riesgos y abordarse como cualquier otro riesgo laboral a fin de proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, según afirma Forastieri (2007) Especialista superior sobre salud laboral en la OIT.

En el año 2016 la Organización Internacional del Trabajo definió el estrés como una respuesta emocional y física a algún daño que fue causado por un desequilibrio por todas las exigencias recibidas, las capacidades y recursos de un individuo para poder hacer frente a las exigencias que se vea predispuesto. La

OIT relaciona al estrés con el trabajo, el cual dice que cuando el trabajador se le exige más de lo que puede dar ya sea en sus conocimientos, capacidades y habilidades la empresa u organización debería tomar serio interés en dicho trabajador. Se debería de tener en cuenta al momento de contratar al personal la organización sabe hasta dónde puede rendir dicho empleado. (p.2).

En el Perú y Latinoamérica se desconoce el número de personas afectadas por enfermedades ocupacionales. En países en proceso de desarrollo la OIT da un aproximado del costo que producirían las enfermedades y accidentes en los trabajos, es de un dos por ciento al once por ciento del PBI, específicamente en nuestro país es de cincuenta mil millones de dólares que equivale a 1,000 y 5,500 millones de dólares al año, pero se podría reducir los costos detalladas aproximadamente haciendo prevención en cuanto a enfermedades ocupacionales que dentro de ella está el estrés laboral.

En nuestro país no se conoce cuanta es la población afectada a los riesgos ocupacionales y no se tiene un numero de enfermedades y accidentes en el trabajo.

El objetivo de la OIT es crear conciencia mundial sobre la magnitud y las consecuencias de los accidentes, las enfermedades y las lesiones relacionadas con el trabajo.

La OMS (2003) nos informa que en el mundo solo el cinco y diez por ciento de empleados en países en vía de desarrollo, entre el veinte y cincuenta por ciento ellos les proporcionan el servicio de salud ocupacional adecuados. La intención de dar estos datos es para que se hagan más investigaciones al respecto y los psicólogos puedan adaptar la escala de estrés laboral dada por la OIT-OMS y sea utilizada en el Perú.

Según los últimos datos México es uno de los países con alta tasa de estrés laboral, más o menos el 40% de sus trabajadores están afectados, en tanto en Europa 28%. Para poder imaginar cómo es lo que está afectando aproximadamente el estrés laboral en el mundo tomaremos como ejemplo a

E.E.U.U que el estrés laboral le ocasiona grandes pérdidas anuales por causa de estrés ya que al producirse estrés en los trabajadores va a ver ausentismo laboral y por ende disminuye sus capacidades del trabajador, es por todo ello que la OMS llama al estrés laboral como la “Epidemia Mundial”, y que si al estrés laboral no se le toma el interés que se debe en el mundo puede llegar a ser una epidemia del siglo XXI.

Actualmente en el Colegio Odontológico se observa mucho descontento de parte del personal, desmotivación, falta de interés, no se ve aportaciones de parte del personal, esperan la hora de salida con ansias.

Muy probablemente se deba porque desconocen los procedimientos administrativos y rehúyen la atención a los usuarios, por otra parte la incertidumbre laboral genera poca identificación con la institución ya que los contratos son trimestrales y están supeditadas al visto bueno del decano del Colegio Odontológico. Por otra parte la falta de liderazgo de los directivos deja al libre albedrío de los trabajadores la ejecución de tareas.

El no tener una reunión mensual para poder saber las inquietudes del personal hace que el personal no se sienta identificado con la institución y por ende los colegiados que acuden a dicha institución cuando llegan para pedir información se sienten maltratados por los empleados de dicha institución.

1.4.1 Formulación del Problema

Problema General:

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico del Perú, 2017?

Problemas Específicos:

¿Qué relación entre el estrés laboral y la dimensión actividad de desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico del Perú, 2017?

¿Qué relación existe estrés laboral y la dimensión actitudes del desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico del Perú, 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión actividad de desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión actitudes del desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de un Colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión actividad del desempeño laboral en el personal de un Colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

Determinar la relación entre el estrés y la dimensión actitudes del desempeño laboral en el personal de un Colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

II. Marco Metodológico

2.1 Variables

V1 Estrés Laboral

Definición Conceptual

OIT (2004) la Organización Internacional del Trabajo tuvo otra definición sobre estrés laboral y lo definió como una reacción que un individuo puede tener ante las presiones y exigencias que la organización o empresa excede ya sea en su capacidades o conocimientos, si el estrés se produce en la organización al momento de estar realizando sus labores esto va a producir en el trabajador que piense que sus jefe inmediato no lo apoyan y más aún si siente que el control sobre su trabajo es limitado no podrá hacer frente a las exigencia de la empresa u organización. (p.3).

Definición Operacional

Estrategias para medir el estrés, sus dimensiones: clima organizacional estructura organizacional, Territorio organizacional, Influencia de líder, Falta de cohesión y respaldo de grupo; medido con un instrumento de escala politómica.

V2 Desempeño Laboral

Definición Conceptual

Es la fortaleza de mayor relevancia que tiene una organización. Nos dice que el desempeño es dado generalmente en el individuo sobre el trabajo, la actitud del empleado con sus logros y ganas de llevarse bien con sus compañeros de trabajo. Por lo tanto podemos vincular el desempeño con los conocimientos y habilidades que tiene el trabajador, a fin de lograr los objetivos de la empresa. Romero (2009., s/p).

Definición Operacional

Estrategias para medir el desempeño laboral, con las dimensiones: actividades y actitudes; medido con un instrumento de escala politómica.

Tabla 1

2.2 Matriz de Operacionalización del estrés

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
-Clima Organizacional	Clima organizacional.	1,10,11,20	Ordinal Escala de Likert	Bajo nivel de estrés (82-99)
-Estructura Organizacional	Estructura Organizacional .	2,12,16,24	1=Nunca	
-Territorio Organizacional	Gestión de recursos humanos.	3,15,22	2=Raras veces	Medio nivel de estrés (100 - 103)
-Tecnología	Nuevas tecnologías	4,14,25	3=Ocasionalmente	
-Influencia de líder	Estilos de dirección y liderazgo.	5,6,13,17		
-Falta de cohesión	Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.	7,9,18,21	4=Algunas veces	Alto nivel de estrés (104 – 128)
-Respaldo de grupo	Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.	8,19,23	5=Frecuentemente 6=Generalmente 7=Siempre	

Nota: Tomado del cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS (2013).

Tabla 2
2.3 Matriz de Operacionalización del desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
-Actividades	- Conocimiento del trabajo a su cargo - Calidad en el trabajo - Cantidad de trabajo - Sentido de responsabilidad - Disciplina	1,2,3,4,6	Ordinal Escala de Likert 1= Inferior 2= Regular 3= Buena 4= Superior	Malo (13 – 15)) Regular (16 – 18)) Bueno (19 – 22)
-Actitudes	- Iniciativa - Espíritu de colaboración	5 y 7		

Fuente: Eusebia Rodríguez García (2011)

2.3 Metodología

Es un trabajo método Hipotético - deductivo. Según Hernández et al. (2014) el método Hipotético deductivo es cuando va “de lo general a lo particular (de las leyes y teoría a los datos)” (p.11). El presente trabajo utiliza el método de investigación deductiva, porque se basa en la teoría, general y lo aplicamos a lo particular

2.4 Tipo de estudio

El trabajo presenta un estudio básico, según Sánchez y Maza (2006) “busca conocimientos nuevos y campos nuevos de investigación sin ningún fin práctico específico” (p.222). Este trabajo es de enfoque cuantitativo que de acuerdo a Hernández, et al. (2014), el trabajo es cuantitativo los planteamientos a investigar “son específicos y delimitados desde el inicio (...), las hipótesis se establecen con anterioridad, esto es, antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos

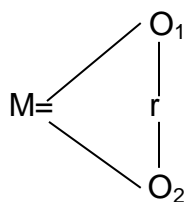
estadísticos” (p.20). En nuestro caso, se hará uso de datos estadísticos para poder comprobar la veracidad del trabajo.

Según el alcance temporal: según Hernández et al. (2014) los diseños transversales realizan observaciones en un momento único en el tiempo (p.165). Por lo tanto, la presente es investigación transversal porque se aplicó al instrumento en una sola oportunidad.

2.5 Diseño de Investigación

El presente trabajo es no experimental porque no se manipula variables, descriptivo - Correlacional. Según Hernández et al. (2014), el diseño descriptivo recolecta “datos de cada una de las categorías, conceptos, variables (...) y dicen lo que arrojan esos datos; cuando además describen vinculaciones y asociaciones entre categorías, conceptos, variables (...) son correlacionales” (p.165).

El presente trabajo recolecta información sobre cada una de las variables en estudio: estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico del Perú 2017; además busca identificar la relación existente entre ambas, lo cual se muestra de manera didáctica en el gráfico:



M: Muestra

O1: Variable 1 Estrés

O2: Variable 2 Desempeño laboral

r: Relación de variables de estudio

2.6 Población, Muestra y Muestreo

Población

La población comprende 50 empleados que pertenecen a un colegio odontológico en el Perú 2017.

Este es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (Hernández et al., 2014, p.174). Dichas especificaciones son descritas en los criterios de inclusión y exclusión.

Hernández, et al., (2014) Se realizó un censo con el total de la población. (p.173).

Tabla 3

Población de estudio

Área	Cantidad
Logística	6
Recepción	3
Imagen	6
Recursos humanos	2
Decanato	10
Economía	5
Escuela	10
Planificación	7
Secretaría general	1
Total	50

Criterios de Selección

Criterios de Inclusión

Personal que labora por un tiempo no menor a 6 meses en un colegio profesional odontológico del Perú 2017, con cualquier modalidad de contrato, que realiza labor en las diferentes áreas administrativas siendo un total de 50 personas de ambos sexos, a partir de 18 años.

Criterios de Exclusión

- Personal que no labora en el colegio odontológico.
- Los odontólogos que llegan al colegio odontológico a pedir informes.
- Personal de limpieza.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó para estrés es la encuesta que es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante el cual se elige y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (García. 1993, p.141).

Ficha técnica de la Variable Estrés

Instrumentos

El cuestionario utilizado fue:

Autor: OIT-OMS

Año: 2013

Objetivo: Conocer los niveles de estrés en la población.

Tiempo: 15 minutos.

Tabla 4

Baremos de la variable estrés

General	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Niveles
(82-99)	(11-18)	(10-15)	(6-8)	(9-12)	(12-16)	(6-14)	(10-12)	Bajo
(100-103)	(19)	(16)	(9-10)	(13)	(17-18)	(15-16)	(13-14)	Medio
(104-128)	(20-25)	(17-21)	(11-19)	(14-16)	(19-28)	(17-20)	(15-21)	Alto

Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS. (2013) Cuestionario validado para medir los niveles de estrés laboral, que tiene 25 ítems relacionados con los estresores laborales, y lo vamos a agrupar en las siguientes áreas: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo.

Administración: Individual o colectivo.

El tipo de respuesta es escala de Likert: Nunca, rara vez, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente, siempre.

Ficha técnica de la Variable desempeño laboral

Instrumentos

Se utilizó la evaluación:

Autor: Eusebia Rodríguez García

Año: 2011

Objetivo: Conocer los niveles de desempeño laboral en la población.

Tiempo: 25 minutos.

Tabla 5

Baremos de la variable desempeño laboral

General	D1	D2	Niveles
(13-15)	(10-11)	(2-3)	Malo
(16-18)	(12-14)	(4)	Regular
(19-22)	(15)	(5-7)	Bueno

El tipo de respuesta es escala de Likert: Malo, Regular, Bueno.

Validación y Confiabilidad del Instrumento

Validez: Es el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Hernández et al., (2014, p.201). Para esta investigación usamos un instrumento validado, para poder medir el estrés laboral, este fue construido por la O.I.T (La Escalad de Estrés Laboral Organizacional de la OIT-OMS. Validada en la tesis de (Suárez 2013), y el instrumento que evaluó el desempeño laboral fue construido por Eusebia Rodríguez García (2011) llamado Matriz de evaluación de desempeño laboral. Para el desarrollo de esta investigación fue necesaria la validación por juicio de expertos, quienes fueron: la Dra. Juana Yris Díaz Mujica

DNI 09395072, el Dr. Randall Jesús Seminario Unzueta con DNI: 43311504 y Mg. Carmen María del Pilar Meléndez García con DNI: 06599223.

Confiabilidad: es el grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente. Un instrumento aplicado al mismo individuo u objeto produce resultados iguales es decir es consistentes y coherente. (Hernández et al., 2014, p 200). Se tomó un piloto para determinar la confiabilidad con el alfa de Cronbach por ser Politómicas.

Tabla 6

Prueba de Confiabilidad para Estrés Laboral.

Alpha de Cronbach	Confiabilidad	Número de elementos
	0.84	25

Se realizó el análisis de confiabilidad a través del estadístico Alpha de cronbach por tratarse de respuestas politómicas. El resultado obtenido refleja un 0,84 que indica que es un instrumento confiable.

Tabla 7

Prueba de Confiabilidad para Desempeño Laboral.

Alpha de Cronbach	Confiabilidad	Número de elementos
	0.80	7

Se realizó el análisis de confiabilidad a través del estadístico Alpha de cronbach por tratarse de respuestas politómicas. El resultado obtenido refleja un 0,80 que indica que es un instrumento confiable.

2.8 Métodos de análisis de datos

Para estudiar los datos se empleó el programa SPSS v.22 que nos permitirá obtener las tablas con porcentajes, frecuencias, media y desviación estándar. Así como también en la prueba de las hipótesis estadísticas, aplicando el coeficiente de correlación de Spearman, que es una prueba estadística no paramétrica. Son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos. (Hernández et al., 2014, p.332)

Procedimientos de Recolección de Datos

El trabajo de investigación consideró la recolección de datos de una muestra conformada por 50 individuos que cumplen con los criterios de inclusión descritos anteriormente a quienes se les aplicó el instrumento validada por la O.I.T.

El cual cuenta con 25 preguntas relacionadas a la variable Estrés, el tiempo máximo de aplicación del instrumento será de 15 minutos para facilitar la realización de dicho cuestionario se mantendrá bajo reserva la identidad del participante.

El instrumento para la evaluación del desempeño laboral se aplicó a 50 individuos que trabajan en un colegio profesional Odontológico del Perú. Donde se aplicó el instrumento creado por Eusebia Rodríguez García.

El cual cuenta con 5 ítems relacionada a la variable desempeño laboral que podrán evaluar la relación del desempeño con las actividades y 2 ítems que evaluará la relación del desempeño con las actitudes, esta evaluación estará dada por el supervisor general de dicha institución. La evaluación será de forma individual.

2.9 Consideraciones Éticas

Los datos que se incluyen en el presente proyecto son de propiedad del autor y solo pueden ser reproducidos bajo su consentimiento.

III. Resultados

3.1 Estadística descriptiva

Descripción de variable estrés laboral

Tabla 8

Niveles de estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	18	36,0	36,0	36,0
Medio	13	26,0	26,0	62,0
Alto	19	38,0	38,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta..

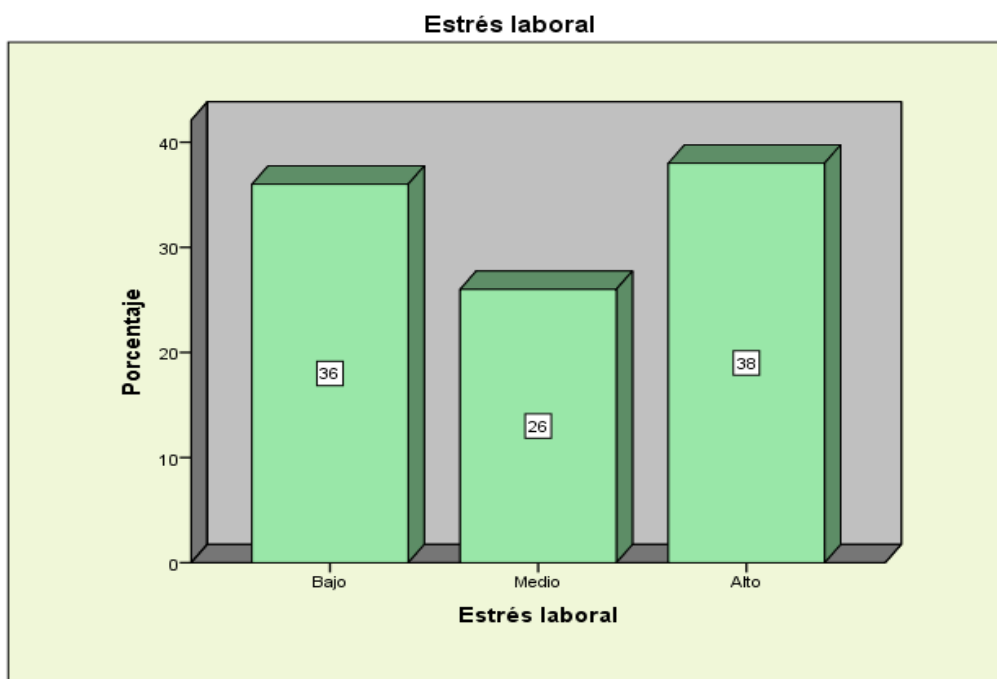


Figura 1 Nivel de estrés laboral

Teniendo como fuente la encuesta aplicada, obtuvimos que el 38% de los trabajadores de un colegio odontológico tiene un nivel alto de estrés laboral, el 36% tiene un nivel bajo y el 26% tiene un nivel medio.

.Tabla 9

Niveles de Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	24	48,0	48,0	48,0
Medio	8	16,0	16,0	64,0
Alto	18	36,0	36,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

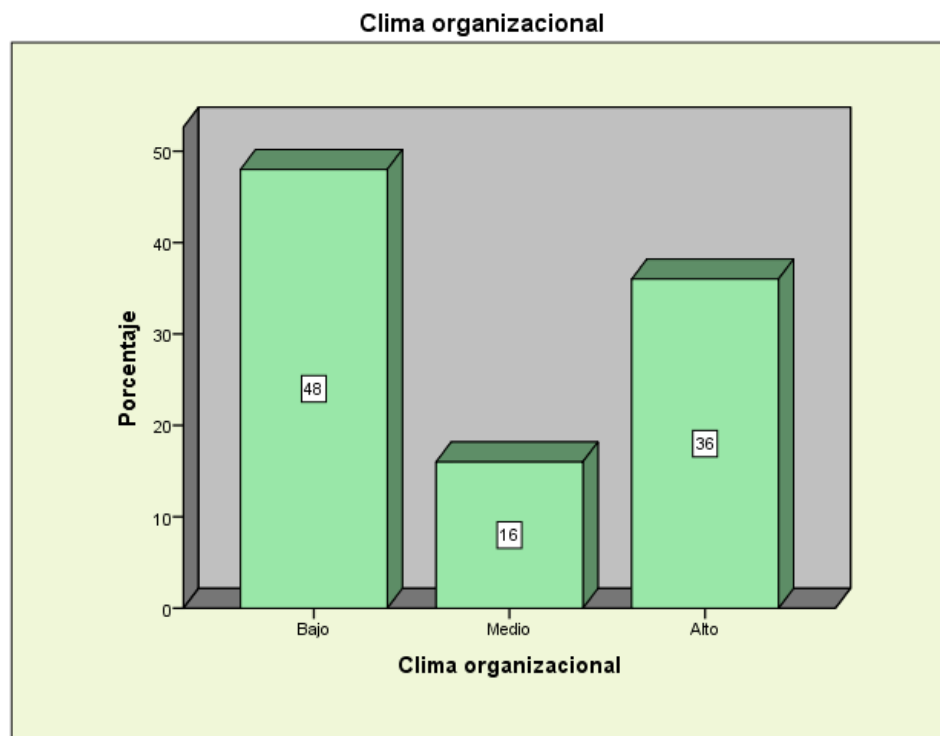


Figura 2 Nivel de Clima Organizacional

Teniendo como fuente la encuesta aplicada, obtuvimos que el 48% tiene un bajo nivel en relación al clima organizacional, el 36% tiene un nivel alto y el 16% tiene un nivel medio.

Tabla 10

Niveles de Estructura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	30,0	30,0	30,0
Medio	19	38,0	38,0	68,0
Alto	16	32,0	32,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

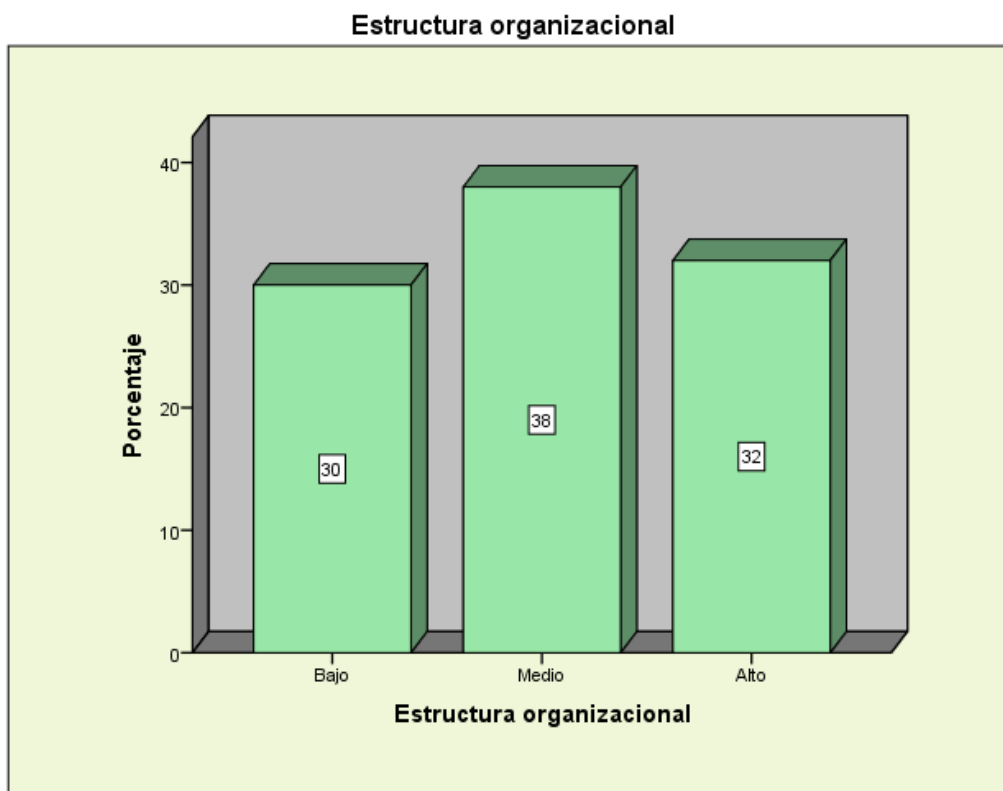


Figura 3 Nivel de estructura Organizacional

Teniendo como fuente la encuesta aplicada, obtuvimos que el 38% tiene un nivel medio en relación a la estructura organizacional, el 32% tiene un nivel alto y el 30% tiene un nivel bajo.

Tabla 11

Niveles de Territorio organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	24	48,0	48,0	48,0
Medio	14	28,0	28,0	76,0
Alto	12	24,0	24,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

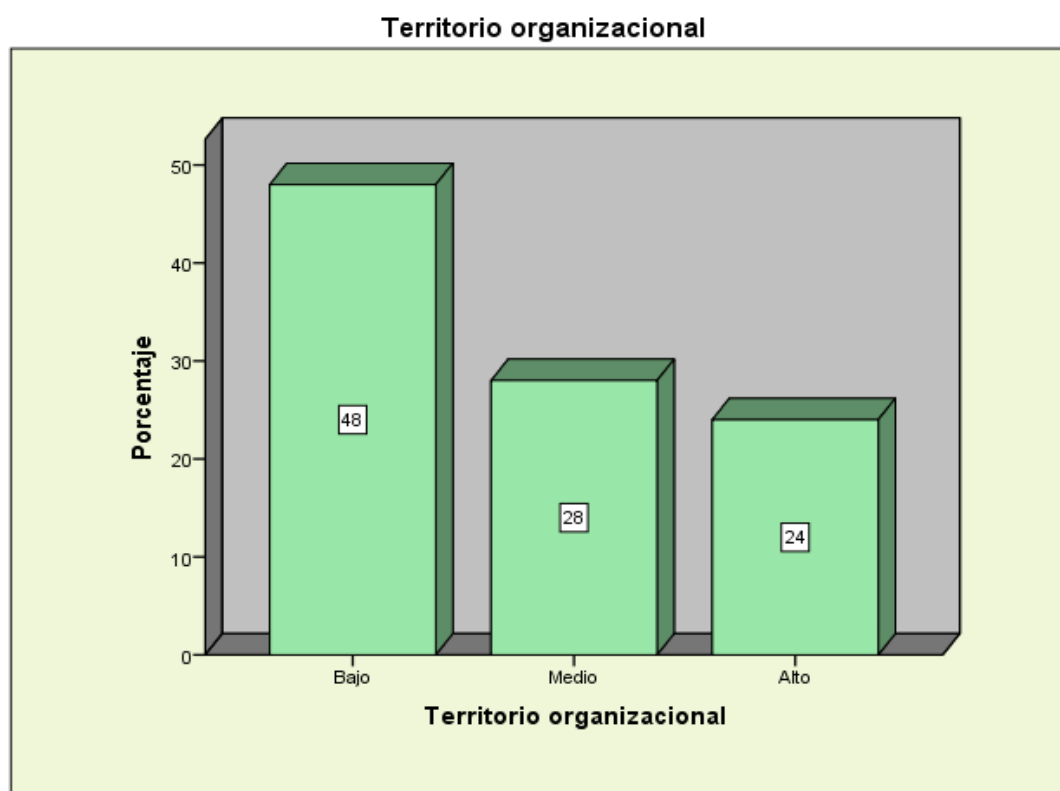


Figura 4 Nivel de territorio Organizacional

Teniendo como fuente la encuesta aplicada, obtuvimos que el 48% tiene un nivel bajo en relación al territorio organizacional, el 28% tiene un nivel medio en relación al territorio organizacional y el 24% tiene un nivel alto.

Tabla 12

Niveles de Tecnología

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	26	52,0	52,0	52,0
Medio	10	20,0	20,0	72,0
Alto	14	28,0	28,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

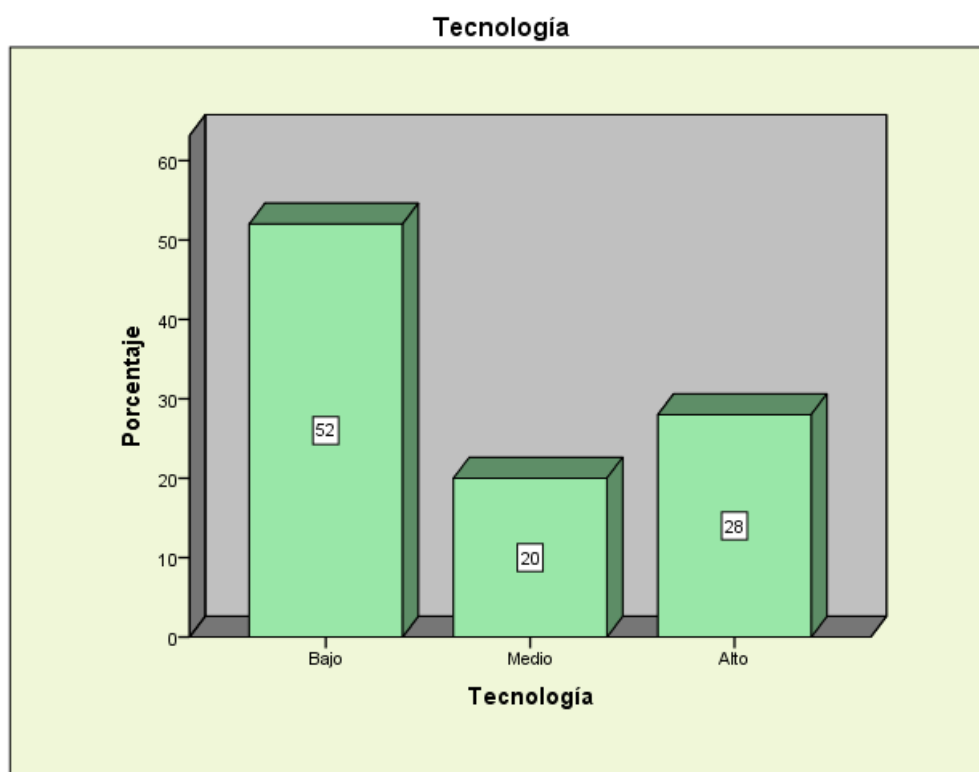


Figura 5 Nivel de tecnología

Teniendo como fuente la encuesta aplicada, obtuvimos que el 52% tiene un nivel bajo en relación a la tecnología, el 28% tiene un nivel alto en relación a la tecnología y el 20% tiene un nivel medio.

Tabla 13

Niveles de Influencia de líder

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	32,0	32,0	32,0
Medio	22	44,0	44,0	76,0
Alto	12	24,0	24,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

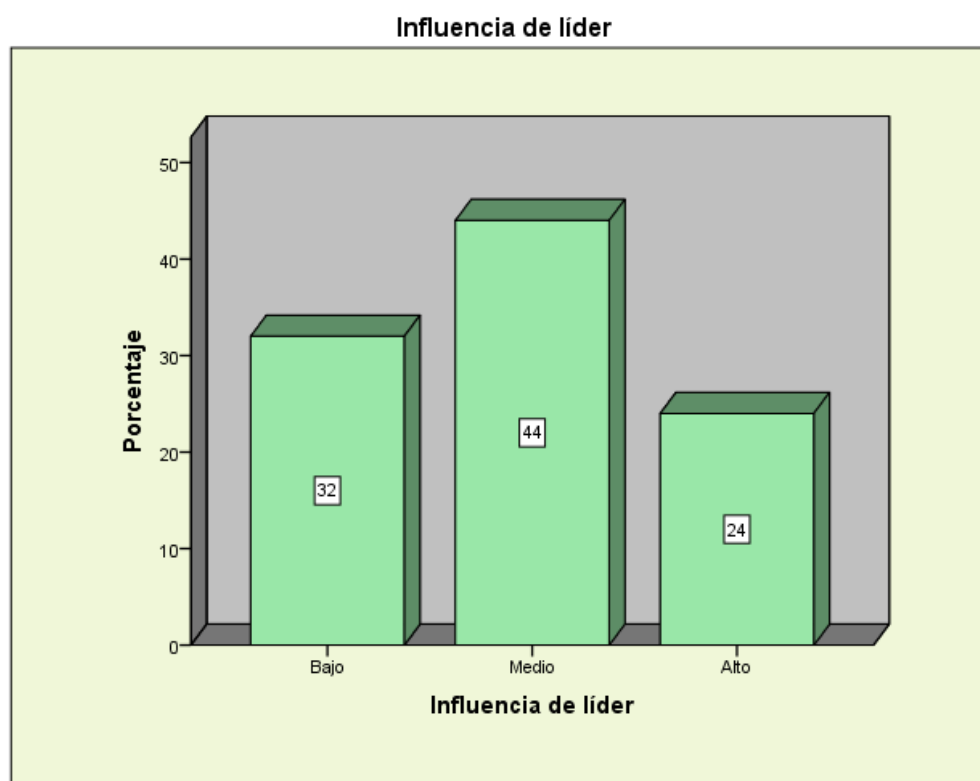


Figura 6 Nivel de influencia del Líder

Teniendo como fuente la encuesta aplicada, obtuvimos que el 44% tiene un nivel medio en relación a la influencia de líder, el 32% tiene un nivel bajo y el 24% tiene un nivel alto.

Tabla 14

Niveles de Falta de cohesión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	19	38,0	38,0	38,0
Medio	16	32,0	32,0	70,0
Alto	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

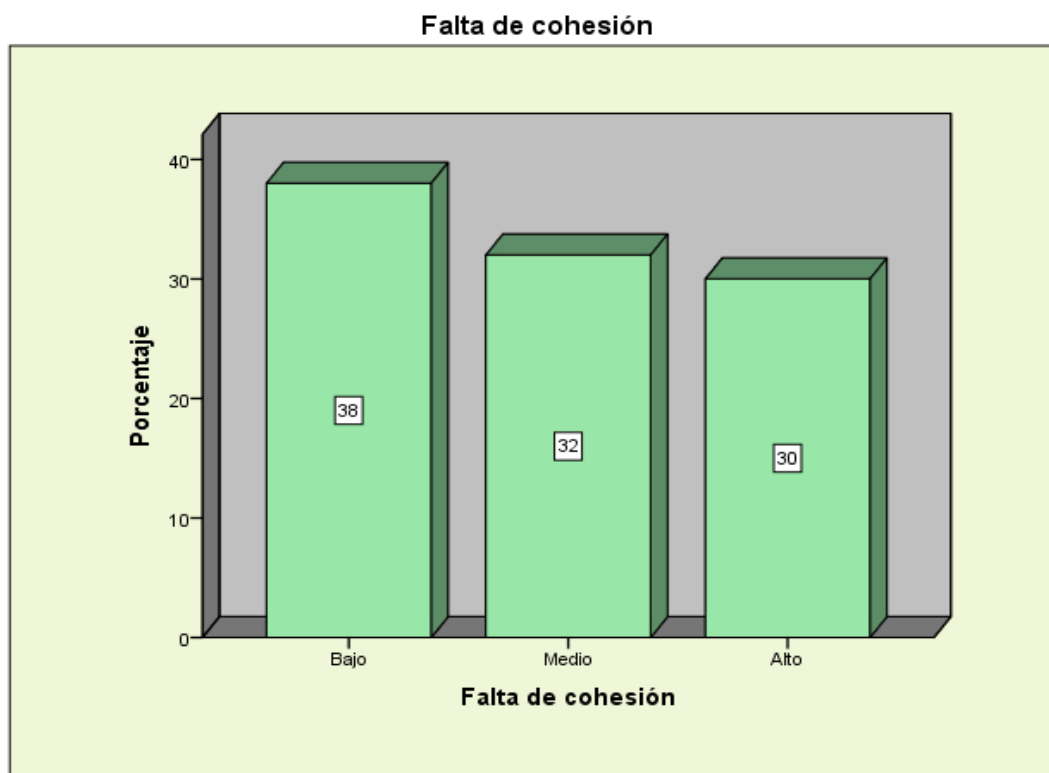


Figura 7 Nivel de falta de Cohesión

Teniendo como fuente la encuesta aplicada, obtuvimos que el 38% tiene un nivel bajo en relación a la falta de cohesión, el 32% tiene un nivel medio y el 30% tiene un nivel alto.

Tabla 15

Niveles de Respaldo de grupo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	30,0	30,0	30,0
Medio	26	52,0	52,0	82,0
Alto	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.



Figura 8 Nivel de respaldo de grupo

Teniendo como fuente la encuesta aplicada, obtuvimos que el 52% tiene un nivel medio en relación al respaldo de grupo, el 30% tiene un nivel bajo en relación al respaldo de grupo y el 18% tiene un nivel alto en relación al respaldo de grupo.

Tabla N^a 16

Niveles de Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	17	34,0	34,0	34,0
Regular	18	36,0	36,0	70,0
Bueno	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

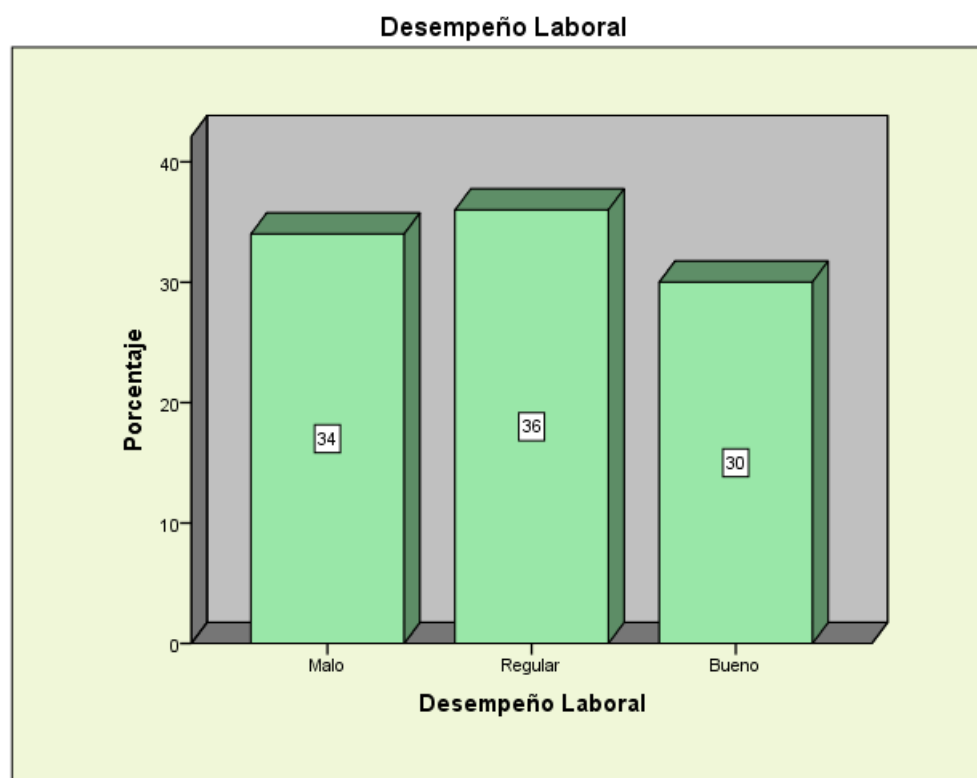


Figura 9 Nivel de Desempeño laboral

Teniendo como fuente la encuesta aplicada, obtuvimos que el 36% considera que es regular en relación al desempeño laboral, el 34% considera que es malo y el 30% considera que es bueno.

Tabla N^o 17

Niveles de Actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	17	34,0	34,0	34,0
Regular	18	36,0	36,0	70,0
Bueno	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

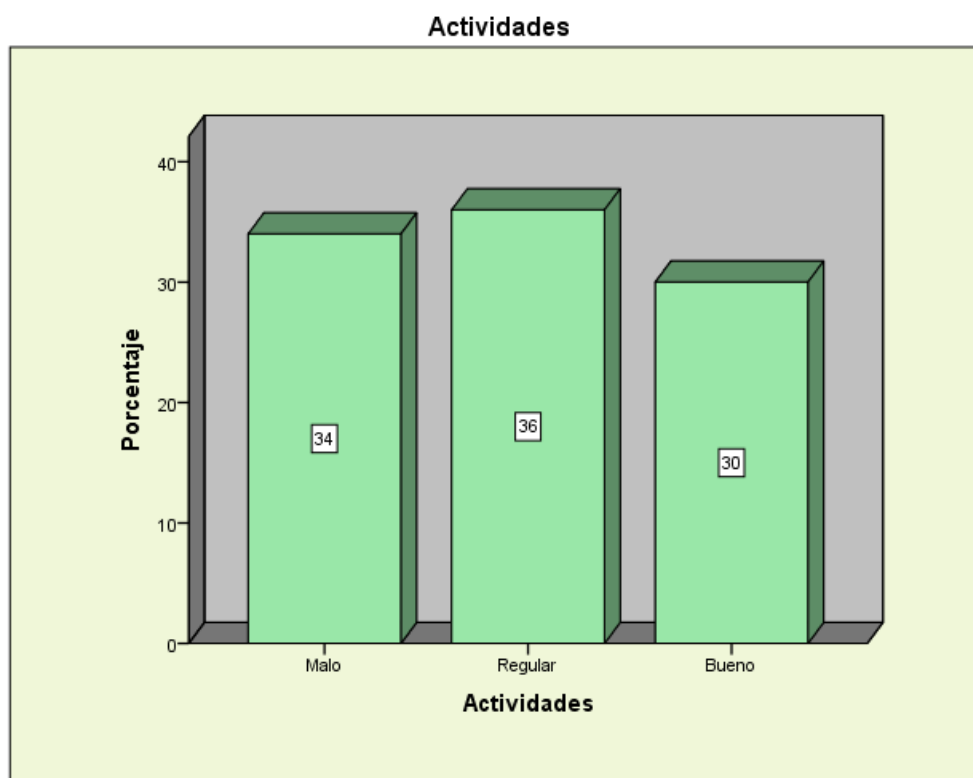


Figura 10 Nivel de la dimensión actividades

Teniendo como fuente la encuesta aplicada, obtuvimos que el 36% considera que su desempeño es regular en relación a las actividades, el 34% considera que es malo y el 30% considera que es bueno.

Tabla N^a 18

Niveles de Actitudes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	22,0	22,0	22,0
Regular	27	54,0	54,0	76,0
Bueno	12	24,0	24,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

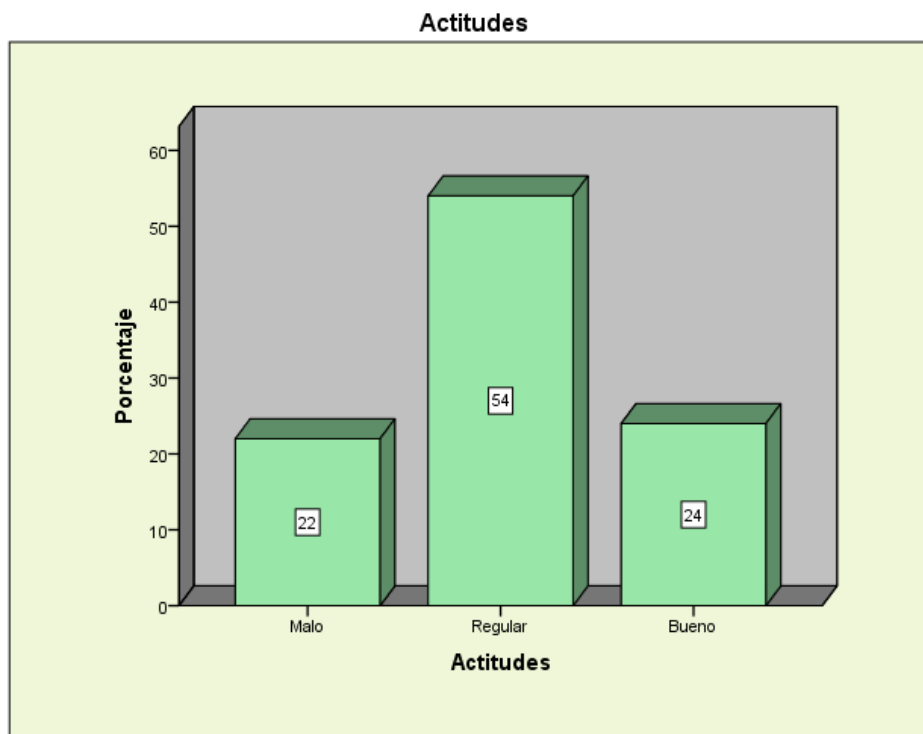


Figura 11 Niveles de la dimensión actitudes.

Teniendo como fuente la encuesta aplicada, obtuvimos que el 54% considera que su desempeño es regular en relación a las actitudes, el 24% considera que es bueno y el 22% considera que es malo.

Distribución de frecuencias entre el estrés y el desempeño según personal de un colegio profesional odontológico en el Perú.

Tabla 19
*Estrés laboral*Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Estrés laboral	Bajo	Recuento	7	6	5	18
		% del total	14,0%	12,0%	10,0%	36,0%
	Medio	Recuento	5	3	5	13
		% del total	10,0%	6,0%	10,0%	26,0%
	Alto	Recuento	5	9	5	19
		% del total	10,0%	18,0%	10,0%	38,0%
Total		Recuento	17	18	15	50
		% del total	34,0%	36,0%	30,0%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

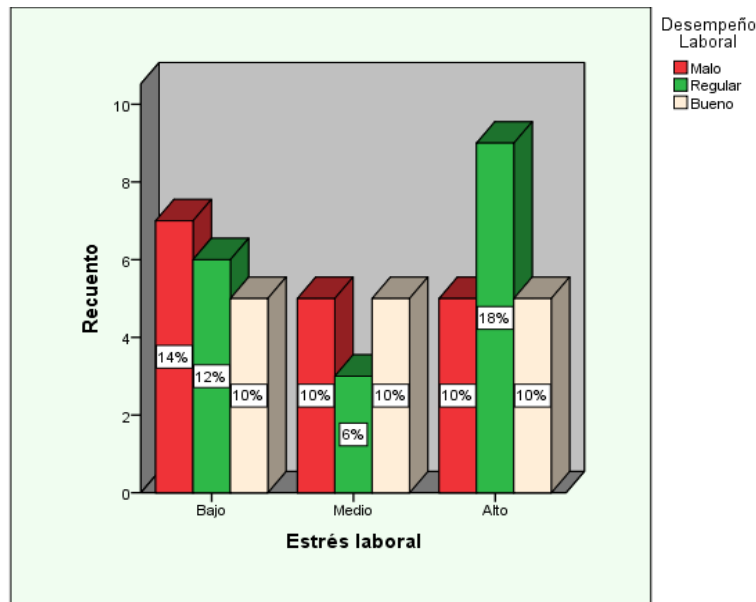


Figura 12. Niveles entre el estrés y desempeño laboral según personal de un colegio profesional odontológico

De la tabla y figura, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel del estrés y desempeño laboral según personal de un colegio profesional

odontológico, de los cuales se tiene que el 18% de los encuestados perciben que el nivel del estrés es alto por lo que el nivel del desempeño laboral es regular, mientras que el 14% perciben que el nivel del estrés es bajo por lo que el nivel del desempeño laboral es malo y el 10% manifiesta que nivel del estrés es medio por lo que el nivel del desempeño laboral es bueno.

Tabla 20

*Estrés laboral*Actividades*

		Actividades				
			Malo	Regular	Bueno	Total
Estrés laboral	Bajo	Recuento	7	6	5	18
		% del total	14,0%	12,0%	10,0%	36,0%
	Medio	Recuento	5	3	5	13
		% del total	10,0%	6,0%	10,0%	26,0%
	Alto	Recuento	5	9	5	19
		% del total	10,0%	18,0%	10,0%	38,0%
Total		Recuento	17	18	15	50
		% del total	34,0%	36,0%	30,0%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

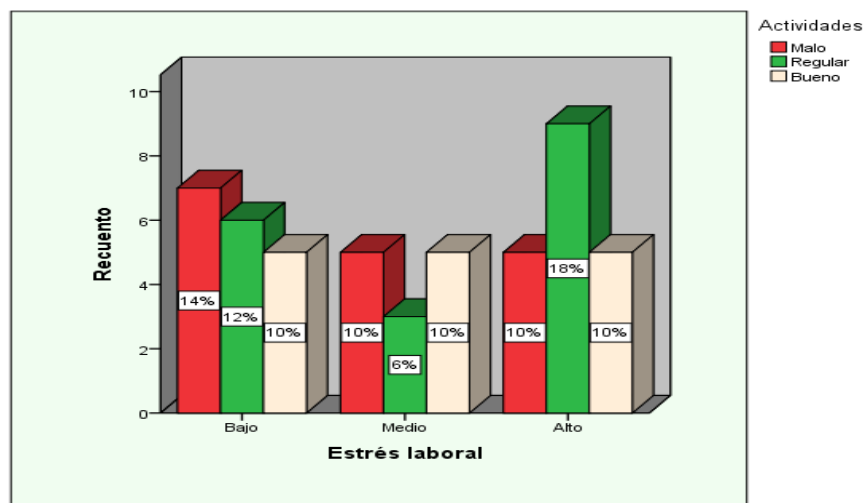


Figura 13. Niveles entre el estrés y actividades según personal de un colegio profesional odontológico

De la tabla y figura, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel del estrés y actividades según personal de un colegio profesional odontológico, de los cuales se tiene que el 18% de los encuestados perciben que el nivel del estrés es alto por lo que el desarrollo de las actividades es regular, mientras que el 14%

perciben que el nivel del estrés es bajo por lo que el desarrollo de las actividades no es buena y el 10% manifiesta que nivel del estrés es medio por lo que las actividades son buenas.

Tabla 21
*Estrés laboral*Actitudes*

		Actitudes				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Estrés laboral	Bajo	Recuento	3	12	3	18
		% del total	6,0%	24,0%	6,0%	36,0%
	Medio	Recuento	4	5	4	13
		% del total	8,0%	10,0%	8,0%	26,0%
	Alto	Recuento	4	10	5	19
		% del total	8,0%	20,0%	10,0%	38,0%
Total	Recuento	11	27	12	50	
	% del total	22,0%	54,0%	24,0%	100,0%	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

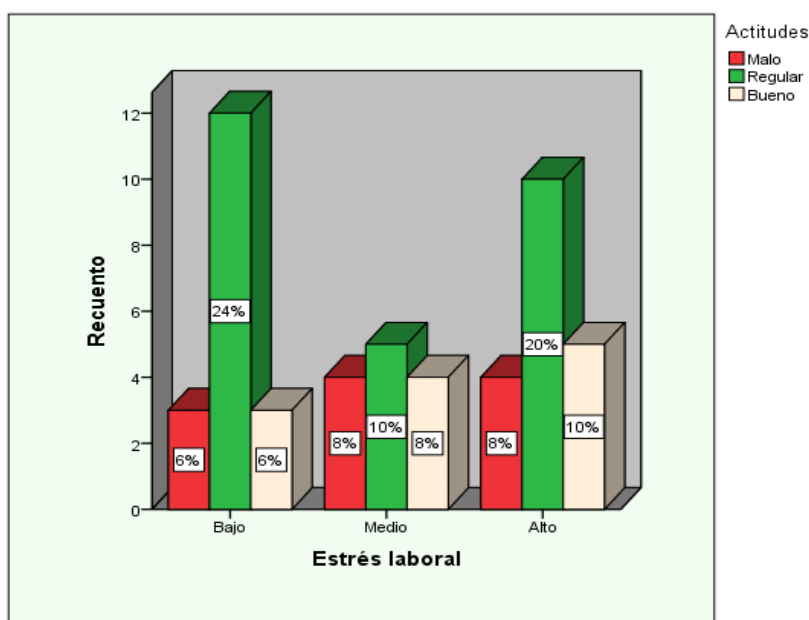


Figura 14. Niveles entre el estrés y actitudes según personal de un colegio profesional odontológico

De la tabla y figura, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel del estrés y actitudes según personal de un colegio profesional odontológico, de

los cuales se tiene que el 20% de los encuestados perciben que el nivel del estrés es alto por lo que las actitudes son regulares, mientras que el 24% perciben que el nivel del estrés es bajo por lo que las actitudes son regulares y el 10% manifiesta que nivel del estrés es medio por lo que el nivel de actitudes es regular.

3.2 Prueba de Hipótesis

Prueba de hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de $\alpha=0.05$

Tabla 22

Correlación entre Estrés Laboral y desempeño Laboral

		Estrés laboral	Desempeño Laboral
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,333*
	Sig. (bilateral)	.	,018
	N	50	50
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,333*	1,000
	Sig. (bilateral)	,018	.
	N	50	50

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados muestran que entre el estrés laboral y el desempeño laboral, existe una relación moderada, inversa y significativa al obtener un valor de -0.333; es decir a mayor estrés laboral menor desempeño laboral.

Al obtener un valor de significancia de $p=0.018$, siendo este menor a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, afirmando efectivamente que si existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

Prueba de hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión actividad de desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión actividad de desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

Tabla 23

Correlación entre Estrés Laboral y Actividades

		Estrés laboral	Actividades
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-,299 [*]
	Estrés laboral Sig. (bilateral)	.	,035
	N	50	50
	Coeficiente de correlación	-,299 [*]	1,000
	Actividades Sig. (bilateral)	,035	.
	N	50	50

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados muestran que entre el estrés laboral y la dimensión actividad de desempeño laboral, existe una relación negativa inversa y significativa al obtener un valor de -0.299; es decir mayor estrés laboral menor actividad como parte del desempeño laboral.

Al obtener un valor de significancia de $p=0.035$, siendo menor a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente si existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión actividad de desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

Prueba de hipótesis específica 2:

H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión actitudes del desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

H_a: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión actitudes del desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

Tabla 24

Correlación entre Estrés Laboral y Actitudes

		Estrés laboral	Actitudes
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-,409**
	Estrés laboral Sig. (bilateral)	.	,003
	N	50	50
	Coeficiente de correlación	-,409**	1,000
Actitudes	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados podemos decir que entre el estrés laboral y la dimensión actitudes del desempeño laboral, existe una relación inversa y significativa al

obtener un valor de -0.409; es decir a mayor estrés laboral menor actitud como parte del desempeño laboral.

Al obtener un valor de significancia de $p=0.003$ y siendo mayor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando que existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión actitudes del desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.

IV. Discusión

En esta investigación se estudiaron dos variables que fueron el estrés y el desempeño laboral en donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna la cual estableció que hay relación moderada, directa y significativa al obtener un valor de -0.333 ; esto quiere decir que a mayor estrés menor desempeño laboral en el personal de un colegio Odontológico profesional del Perú. Al obtener un valor de significancia de $p=0.018$ siendo esta menor a 0.05 . Este resultado obtenido concuerda con lo hallado por Gonzales (2014) en el que sus resultados pudieron establecer que si existe relación entre estrés general y estrés socio laboral ya que se obtuvo como resultado $0,35$ y por ende existe estadísticamente relación significativa y en el nivel de Alpha de 0.05 . Asimismo difiere con el resultado obtenido por Herrera (2012) en el cual no existió relación alguna entre el estrés y desempeño laboral, al obtener como resultado que $88,23\%$ tienen bajo nivel de estrés y un 11.76% nivel medio de estrés. También encontramos a Romero (2014) quien menciona en el estudio de la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral cuyo resultado mostro que el 46.90% de los encuestados indicaron que a los factores organizacionales como factor de estrés que afectan su desempeño laboral. El 37.50% atribuye a los factores ambientales, mientras que solo el 15.60% menciona los factores individuales. El 62.50% de los encuestados indica a los factores operativos como los factores que afectan su desempeño laboral en su centro de trabajo, mientras el 37.50% atribuye a los factores actitudinales, estos resultados tienen coincidencias de lo planteado por Houtman (2008) mencionó que la Organización Mundial de la Salud y la OIT que al relacionar el estrés con el trabajo se produce reacciones ante exigencias ocupacionales hacia los trabajadores, y al ser estas exigencias que no van con sus habilidades, destrezas y conocimientos de esa manera retan lo que el trabajador puede desenvolverse frente a alguna situación. Si no se toma la debida importancia al desequilibrio entre el entorno y las exigencias ocupacionales hacia el trabajador, entonces vamos a poder observar diferentes comportamientos, que pueden incluir respuestas propias del organismo (por ejemplo, aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del “estrés” tales como adrenalina y cortisol), respuestas emocionales

(por ejemplo, sentirse nervioso o irritado), respuestas cognitivas (por ejemplo, reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria), y reacciones conductuales (por ejemplo, agresividad, conductas impulsivas, cometer errores). Cuando se está en estado de “estrés”, generalmente, uno se siente tenso, preocupado, menos vigilante o atento y menos eficiente en la ejecución de sus tareas. El estrés ocurre debido a muchas circunstancias diferentes, pero es particularmente fuerte cuando la habilidad de una persona para controlar las exigencias del trabajo se ve amenazada. Hoy en día deseamos tener un desempeño alto pero el miedo a los resultados negativos resultantes del fracaso es donde el desempeño evoca o trae como consecuencia la irritación, el enojo y la ansiedad. La experiencia del estrés se intensifica en los casos donde no se ve el apoyo de parte de los supervisores o compañeros. Por lo tanto, encerrarse socialmente hablando y al no haber cooperación esto va elevar el riesgo a tener estrés durante el tiempo que dure su trabajo, de tal manera veremos los resultados negativos de la salud del trabajador y el aumento de los accidentes en el trabajo. Por el contrario, las tareas que requieren un mayor grado de control personal y variedad de habilidades, aunadas a un ambiente laboral con relaciones sociales solidarias contribuyen positivamente al bienestar y la salud de los trabajadores. Cuando las exigencias exceden las habilidades y el conocimiento, y el individuo o sus supervisores tienen la capacidad para percibirlo, entonces, surge la oportunidad de cambiar la situación por una más equilibrada. La situación se vuelve un reto y una motivación para el aprendizaje y crecimiento, a través de las discusiones y acciones tomadas por el empleador, y/o el trabajador o el representante laboral. Es de suma importancia señalar que así como “la salud no es solamente la ausencia de enfermedad sino un estado positivo de bienestar físico, mental y social”, un ambiente saludable de trabajo no es sólo aquel donde hay ausencia de condiciones dañinas, sino aquel donde llevan a cabo acciones que promueven la salud. (pp.10-11).

En relación a la Hipótesis específica uno se estableció la correlación entre estrés laboral y la dimensión actividades del desempeño laboral, donde los resultados mostraron que existe una relación negativa inversa y significativa al

obtener un valor de -0.299, es decir a mayor estrés laboral menor actividad como parte del desempeño laboral, con un valor de significancia de $p=0.035$, siendo menor a 0.05, este resultado tiene coincidencia con Adame(2012) el resultado de dicho estudio demostró que existe relación lineal negativa, significativa y leve para las dos variables, el valor para r fue de -235, esto significa que a mayor estrés menor desempeño laboral de los egresados de las carreras de informática de la universidad de Montemorelos; se pudo demostrar que existe diferencia de importancia entre el estrés y el desempeño laboral.

Bedoya también señala en su tesis estudio de la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública correos del Ecuador, que el estrés laboral incide de manera desfavorable en el desempeño laboral de los trabajadores, por ello aunque el desempeño se encasilla dentro de este rango, se encuentra en la parte baja del mismo, por lo que fácilmente podría llegar a deficiente sino se trabaja en actividades para mejorar el desempeño de los trabajadores.

Para la Hipótesis específica dos planteamos la existencia de correlación entre el estrés laboral y actitudes de los resultados podemos decir que entre el estrés laboral y la dimensión actitudes del desempeño laboral existe una relación inversa y significativa al obtener un valor de -0.409, es decir a mayor estrés laboral menor actitud como parte del desempeño laboral, resultado que coincide con Romero (2014) que obtuvieron como resultado el 46.90% de los encuestados indican a los factores organizacionales como factor del estrés que afectan su desempeño laboral. El 37.50% atribuye a los factores ambientales, mientras que solo el 15.60% menciona los factores individuales. El 62.50% de los encuestados indica a los factores operativos como los factores que afectan su desempeño laboral en su centro de trabajo, mientras el 37.50% atribuye a los factores actitudinales.

V. Conclusiones

Primera: En relación a la hipótesis general planteada se halló una correlación de -0.333, con una significancia de $p=0.018$ por lo cual concluimos que hay relación inversamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño en el personal de un colegio profesional odontológico del Perú, 2017.

Segunda: Ante la primera hipótesis específica planteada se puede decir que entre el estrés laboral y la dimensión actividades del desempeño laboral existe relación indirecta y significativa al obtener un valor de -0.299 y una significancia de $p=0.035$, por lo que podemos decir que a mayor estrés laboral menor actividad como parte del desempeño laboral.

Tercera: En relación a la segunda hipótesis específica planteada se puede decir que entre el estrés laboral y la dimensión actitudes del desempeño laboral existe una relación indirecta y significativa al obtener un valor de -0.409 y una significancia de $p=0.003$, por lo que podemos decir que a mayor estrés laboral menor actitud como parte del desempeño laboral.

VI. Recomendaciones

.

Primera: los jefes inmediatos deben de desarrollar una comunicación más afectiva con su personal de esa manera podrán obtener mayor grado de confianza y así se podrá identificar las necesidades, obstáculos y metas que requiere lograr el trabajador de dicha institución.

Segunda: es de importancia que el jefe de turno tome en cuenta que toda persona tiene presiones personales o profesionales, lo que le va a generar niveles de estrés elevados y por ende un bajo desempeño laboral, por ello se le recomienda a la organización tiene que realizar actividades sobre conocimiento del trabajo, calidad en el trabajo, cantidad de trabajo, sentido de responsabilidad y disciplina.

Tercero: Se debe de fortalecer de manera permanente los lazos de integración e identificación con la institución para que se logre un óptimo equilibrio entre el estrés laboral y las actitudes del desempeño laboral. Realizar talleres al personal con psicólogos de esa manera se buscara la mejora de las Actitudes y así los trabajadores tengan iniciativa y participación dentro de la institución.

Que se tome mayor importancia en nuestro país las causas que ocasionan el estrés laboral en los trabajadores ya que aquí en Perú no hay una norma la cual este a favor del empleado y vele por su salud, ya estamos avanzando en cuanto a salud ocupacional y riesgos en el trabajo pero específicamente del estrés no se está tomando en cuenta y muchos empleados lo sufren y no se hace nada al respecto.

VI. Referencias Bibliográficas

- Adame, F. (2011). Tesis: *Estrés y desempeño laboral de los egresados de las carreras informáticas de la Universidad de Montemorelos*. México.
- Álvarez, E. (2015). Tesis: *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo en un núcleo universitario público*. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Alles, M. (2011). *Diccionario de términos de recursos humanos*, (1era Ed.). Buenos Aires Argentina: Granica. Disponible en:
<http://humanandpartners.com/glosario/>
- Bedoya, J. (2012). Tesis: *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador*. Quito- Ecuador.
- Benavides, O. (2002), *Competencias y competitividad*. Diseño para organizaciones latinoamericanas. Bogotá: Editorial Mc Graw- Hill.
- Burrafato, M., Rodríguez, Y. (2004) *Análisis de la estructura organizacional del consejo legislativo del estado Monagas (CLEM)*. Tesis de grado. Universidad del Oriente. Núcleo Monagas. Venezuela.
- Cáceres, V., Peralta, M. (2016) *Relación entre estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la clínica San Ana, Cajamarca 2016*. Universidad Privada del Norte. Recuperado de: <http://bit.ly/2yyjWB9>
- Chiavenato., I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* 5ta Edición. Santa Fe Bogotá, Colombia. Editorial: Mc Graw Hill.
- Díaz, I., Gaviria, K. (2013). Tesis: *Estrés Laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto*. Tarapoto -Perú.

Forastieri, V (2007). *La participación de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo en el ámbito de la OIT*. Especialista en condiciones del trabajo seguridad y salud ocupacional OIT. Programa trabajo seguro de la OIT. Oficina subregional para Centroamérica, Haití, Panamá y República Dominicana. Recuperado de: file:///C:/Users/SILVIA/Downloads/SST-VALENTINA.pdf

García Ferrando M. (1993). *Análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. La encuesta*. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. *El* Madrid: Alianza Universidad Textos.

Gibson, James., Ivancevich Jhon M., Donnelly James H. (1996). *Las Organizaciones*. Colombia: Mc Graw-Hill. Octava Edición.

Gonzales, M. (2014). *Tesis: estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*. Guatemala.

Gutiérrez, M. (2016). *Nivel de estrés en docentes de la Universidad Católica del Perú*. (Tesis de maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido el 24 de Junio del 2016. Recuperado de:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6940>

Herrera, L. (2012). *Tesis: Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*. Retalhuleu -Guatemala.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Houtman, I., Jettinghoff, K., Cedillo, Leonor. (2008). *Sensibilización sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. (Pag 10-11). Francia. Ediciones OMS.

- Malca, S. (2014). *Tesis: Influencia del Estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Asociación de mujeres en Acción (AMA) Agencia Pacasmayo en el periodo 2013*. Trujillo- Perú.
- Navarro, J., Fustamante G, Romero, A., Medina, A., Aréstegui, Z., Cam, J., Polo, G., Balarezo, M y Gonzáles, M., (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores de Lima Metropolitana*. Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana.
- Nekame Aramburu Olga Rivera. (2010). *Organización de empresas*. Tercera Edición, Editorial Deusto. Recuperado de: <http://bit.ly/2x6eFiD>
- OIT (2004) *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- OIT (2008) *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleados y representantes de los Trabajadores*.
Recuperado de:
http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf
- OIT (2009) Definición de factores OIT. Recuperado de:
<https://es.scribd.com/document/23573661/Definicion-de-factores-OIT>
- OIT-OMS (2013) *Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS*.
Recuperado de:
<https://es.scribd.com/document/145734365/CUESTIONARIO-SOBRE-EL-ESTRES-LABORAL-DE-LA-OIT>
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. (p.2)

Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Real Academia Española. (2008) *Diccionario virtual de la RAE* (s/p) disponible en:
<http://definicion.de/actitud/>

Rodríguez, E. (2011). Matriz de evaluación del desempeño laboral. Recursos humanos. Recuperado de: <https://eusebia42.blogspot.pe/2011/05/ejemplo-de-matriz-de-evaluacion-del.html>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pp. 576-585. México: Pearson.

Romero, P. (2014). Tesis: *Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la caja Trujillo, agencia España, 2012*. Trujillo- Perú.

Romero, F. (2009). *Desempeño laboral y calidad d servicios del personal administrativo en las universidades privadas*. Venezuela. Recuperado de:
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>

Rosas, C. (2001). Acta Odontológica Venezolana. Artículo: *Indicadores de Cohesión grupal a considerar para su diagnóstico*. Volumen 39, N°2.
http://www.actaodontologica.com/ediciones/2001/2/indicadores_cohesion_grupal.asp

Salirrosas, E. Rodríguez C.(2015) Tesis: *Estrés Laboral y Desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco De Crédito Del Perú, distrito de la esperanza - año 2015*. Lima- Trujillo.

Sánchez, H., Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en investigación científica*. Edit. Visión Universitaria. Lima – Perú. p..222

Sandoval, María del Carmen., (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional. p84*. Recuperado de:
http://clases.ugb.edu.sv/multimedia/Dimensiones_del_clima_organizacional.pdf

Suárez, A. (2013). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima*. Lima – Perú.

Recuperado de: <http://ojs.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>

Anexos

Anexo A: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú, 2017.

AUTOR: Silvia Jaqueline Tantaruna Vásquez

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Qué relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la dimensión actividad de desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico del Perú, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre estrés laboral y la dimensión actitudes del desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico del Perú, 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que tiene el estrés laboral con el desempeño laboral en el personal de un Colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión actividad del desempeño laboral en el personal de un Colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.</p> <p>Establecer la relación entre el estrés y la dimensión actitudes del desempeño laboral en el personal de un Colegio profesional Odontológico en el Perú.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión actividad de desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés y la dimensión actitudes del desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017.</p>	Variable 1: Estrés laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			-Clima organizacional	-Clima organizacional	1,10,11,20	Ordinal
				-Estructura organizacional	2,12,16,24	Escala de tipo Likert:
			-Estructura organizacional	-Gestión de recursos humanos.	3,15,22	1:Nunca
			-Territorio organizacional	-Nuevas tecnologías.	4,14,25	2: Raras veces
			-Tecnología	-Estilos de dirección y liderazgo.	5,6,13,17	3:Ocasionalmente.
			-Influencia de líder	-Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.	7,9,18,21	4: Algunas veces.
			-Falta de cohesión	-Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.	8,19,23	5:Frecuentemente.
			-Respaldo de grupo			6: Generalmente.
						7: Siempre
			Variable 2: Desempeño Laboral			

			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			-Actividades	-Conocimiento del trabajo a su cargo. - Calidad en el trabajo. - Cantidad de trabajo -Sentido de responsabilidad -Disciplina	1,2,3,4,5	Ordinal Escala de tipo Likert: 1: Inferior. 2: Regular. 3: Bueno. 4: Superior.
-Actitudes	-Iniciativa y participación. -Espíritu de colaboración.	6,y 7				
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<p>TIPO: Básico.</p> <p>DISEÑO: No experimental de tipo transversal – Correlacional.</p> <p>MÉTODO: Hipotético - Deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: 50 trabajadores</p> <p>ó un censo por ello no hay tamaño de muestra.</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral</p> <p>Técnicas:</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario, para detectar el grado de estrés existente.</p> <p>Autor: OIT-OMS</p> <p>Año: 2013</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: En el personal de un colegio profesional odontológico del Perú.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas de frecuencia, figuras de barra. Inferencial: prueba de coeficiente Spearman</p>			

		<p>Forma de Administración: Individual o colectiva</p> <hr/> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Técnicas: Evaluación</p> <p>Instrumentos: Evaluación</p> <p>Autor: Eusebia Rodríguez García.</p> <p>Ano : 2011</p> <p>Monitoreo: Validación por juicio de expertos y confiabilidad alfa de cronbach.</p> <p>Ámbito de Aplicación: Personal de un colegio profesional Odontológico del Perú.</p> <p>Forma de Administración: individual</p>	<p>INFERENCIAL:</p> <p><u>Coefficiente de Correlación de Spearman</u></p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$
--	--	---	---

Anexo B: Instrumento de estrés laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Lima Norte

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**Escala tipo Likert: V1: ESTRES LABORAL**

FINALIDAD: Obtener los resultados de la relación que hay entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de un Colegio Odontológico del Perú, 2017.

DATOS GENERALES:

Edad:.....

Sexo: Masculino ()

Femenino ()

7	6	5	4	3	2	1
Siempre	Generalmente	Frecuentemente	Algunas veces	Ocasionalmente	Raras veces	Nunca

N°	ÍTEMS/ESCALA	7	6	5	4	3	2	1
	CLIMA ORGANIZACIONAL							
1	¿La gente no comprende la misión y metas de la organización?							
2	¿La organización carece de dirección y objetivo?							
3	¿La estrategia de la organización no es bien comprendida?							
4	¿Las políticas generales iniciales por la gerencia impiden el buen desempeño?							
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL							
5	¿La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado?							
6	¿Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo?							
7	¿La estructura formal tiene demasiado papeleo?							
8	¿La cadena de mando no se respeta?							
	GESTION DE RECURSOS HUMANOS							

9	¿No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo?								
10	¿No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo?								
11	¿Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo?								
NUEVAS TECNOLOGIA									
12	¿El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado?								
13	¿No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo?								
14	¿No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia?								

N°	ÍTEMS/ESCALA	7	6	5	4	3	2	1	
ESTILOS DE DIRECCION Y LIDERAZGO									
15	¿Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes?								
16	¿Mi supervisor no me respeta?								
17	¿Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal?								
18	¿Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo?								
MEJORA DE LAS CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO									
19	¿No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha?								
20	¿Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización?								
21	¿Mi equipo se encuentra desorganizado?								
22	¿Mi equipo me presiona demasiado?								
FACTORES INTRINSECOS DEL PUESTO Y TEMPORALES DEL MISMO									
23	¿Mi equipo no respeta mis metas profesionales?								
24	¿Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes?								
25	¿Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario?								

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.
- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.

6. Mi supervisor no me respeta.
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
20. La organización carece de dirección y objetivo.
21. Mi equipo me presiona demasiado.

22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
24. La cadena de mando no se respeta.
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Anexo C: Instrumento de desempeño laboral



Nombre del evaluado:.....

INSTRUMENTO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL

Finalidad: Obtener los resultados de las actividades y actitudes del desempeño laboral de personal de un colegio Profesional Odontológico del Perú, 2017.

	DESEMPEÑO	INFERIOR	REGULAR	BUENO	SUPERIOR
A C T I V I D A D E S	Conocimiento del trabajo a su cargo	Sólo conoce el mínimo de trabajo de rutina	Conoce a medias su puesto: desconoce otras labores relacionadas con él.	Conoce bien su trabajo y sabe bastante de otras labores relacionadas con él.	Conoce perfectamente su trabajo así mismo conoce todas las demás labores en relación con ésta.
	Calidad en el trabajo	Comete errores constantemente; no puede confiársele un trabajo. Es descuidado.	Comete pocos errores. De cuando en cuando es necesario rectificar su trabajo. Puede trabajar.	Es exacto; raras veces comete errores. Buena presentación de su trabajo.	Muy buena precisión. No es necesario verificar su trabajo.
	Cantidad de trabajo	Rara vez termina el trabajo que se le asigna. Rinde poco	Cumple con el mi mínimo indispensable. Constantement e se atrasa. En ocasiones pierde tiempo.	Cumple muy bien. Su trabajo se encuentra generalmente al día. Salvo en ocasiones extraordinarias.	Su trabajo nunca se atrasa; aun en situaciones extraordinarias cumple su cometido.
	Sentido de responsabilidad	Necesita supervisión constante. Si se	A veces es irresponsable, necesita cierta	No requiere de supervisión continua. Se	Muy responsable, no requiere de supervisión

		le deja, no es capaz de continuar solo su trabajo	supervisión para cumplir con su trabajo.	responsabiliza y cumple.	alguna. Es un ejemplo para el departamento
	Disciplina	Protesta y se resiste a obedecer órdenes adecuadas. Las disposiciones generales parecen no importarles	En alguna ocasión protesta y reacciona desfavorablemente ante las órdenes o las disposiciones generales.	Cumple sin objetar las órdenes y disposiciones a menos que exista una razón poderosa; la cual hace saber a sus superiores.	Acepta, cumple con prontitud y acata las órdenes y disposiciones generales. Muy cuidadoso en su observancia.
A	Iniciativa y participación	Raramente tiene sugerencias: con frecuencia necesita recordatorios y dirección.	Acción adecuada por iniciativa propia.	Propia iniciativa. Ingenioso, asume responsabilidades por sí mismo. Resuelve los problemas.	Dinámico, asume responsabilidades más allá de las requeridas en su trabajo. Resuelve adecuadamente los problemas.
C					
T					
I					
T	Espíritu de colaboración	Se aísla. No es capaz de formar un equipo de trabajo. No se presta a realizar una labor fuera de su rutina. A veces se convierte en un obstáculo.	Se integra al grupo de trabajo con cierta facilidad. Algunas veces se presta, aunque con cierta renuencia, a realizar alguna labor fuera de su rutina.	Se integra adecuadamente al grupo de trabajo. Brinda su ayuda solo cuando se le pide realizar alguna labor fuera de rutina.	Se integra perfectamente al grupo de trabajo. Brinda espontáneamente su ayuda en relación con otras labores fuera de su rutina. Siempre puede contarse con este (a) empleado(a)
U					
D					
E					
S					

Anexo D: Validación del instrumento desempeño laboral

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita:

Juana Yris Díaz Mujica

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** de la UCV, en la sede **Los Olivos**, promoción 2015-I aula 617, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión y/o investigación en gestión.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Silvia Jacqueline Tantaruna Vásquez

D.N.I: 25845980

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable:

Variable 2: Desempeño laboral.

Define al desempeño como la fuerza que tiene toda empresa u organización. Para el empleado el desempeño es la parte fundamental para que pueda dar todo de sí en su organización. El empleado desea trabajar con tranquilidad y armonía; por ende podemos decir que el desempeño lo vinculamos con los conocimientos y habilidades que tiene cada individuo y que los utilizaran para lograr los objetivos trazados por la organización. (Romero. 2009. s/p).

Al desempeño se le puede relacionar con las habilidades del empleado, mientras sean mejores sus habilidades su desempeño mejorara. Cuando hablamos de habilidades nos referimos a la destreza y comportamiento del empleado y como aporta a la organización en lo que se le encomienda. (Benavides, 2002, p.72).

Dimensiones de las variables:

Actividades

Se define como las cantidades de trabajos específicos que se deben realizar por unidades o una persona de la organización para que se pueda cumplir las funciones o de otra forma, llevarlo a la práctica. Estas tienen un fin, es alcanzar la misión u objetivos de la organización y de esa manera habrá un proceso de desintegración orgánica que va desde la función para concretarse en actividades y estas en las más pequeñas tareas. Burrafato y Rodríguez (2004. p.26).

Actitudes

Asimismo el RAE (2008) define a la actitud como un estado de ánimo que se expresa de cierta manera. (s/p).

Podemos decir que la actitud es la capacidad que tiene las personas de enfrentarse al mundo y todas las adversidades que deberá enfrentar día a día. La actitud que una persona ponga frente a las adversidades de la vida es lo que los va a diferenciar de los demás. La actitud en general puede ser buena o mala eso va a dependes mucho de la personalidad de cada ser humano.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLE

Variable: Desempeño laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Actividades	Conocimiento del trabajo a su cargo	<ul style="list-style-type: none"> - Solo conoce el mínimo de trabajo de rutina. - Conoce a medias su puesto: desconoce otras labores relacionadas con él. - Conoce bien su trabajo y sabe bastante de otras labores relacionadas con él. - Conoce perfectamente su trabajo así mismo conoce todas las demás labores en relación a esta. 	Ordinal Escala de Likert	Malo (13-15)
	Calidad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Comete errores constantemente; no puede confiarsele un trabajo. Es descuidado - Comete pocos errores. De cuando en cuando es necesario rectificar su trabajo. Puede trabajar. - Es exacto; raras veces comete errores. Buena presentación de su trabajo - Muy buena precisión. No es necesario verificar su trabajo. 	1= Inferior 2= Regular 3= Buena 4= Superior	Regular (16-18) Bueno (19-22)
	Cantidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Rara vez termina el trabajo que se le asigna. Rinde poco - Cumple con el mi mínimo indispensable. Constantemente se atrasa. En ocasiones pierde tiempo - Cumple muy bien. Su trabajo se encuentra 		

		<p>generalmente al día. Salvo en ocasiones extraordinarias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Su trabajo nunca se atrasa; aun en situaciones extraordinarias cumple su cometido. 		
	Sentido de responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Necesita supervisión constante. Si se le deja, no es capaz de continuar solo su trabajo - A veces es irresponsable, necesita cierta supervisión para cumplir con su trabajo. - No requiere de supervisión continua. Se responsabiliza y cumple. - Muy responsable, no requiere de supervisión alguna. Es un ejemplo para el departamento 		
	Disciplina	<ul style="list-style-type: none"> - Protesta y se resiste a obedecer órdenes adecuadas. Las disposiciones generales parecen no importarle - En alguna ocasión protesta y reacciona desfavorablemente ante las ordenes o las disposiciones generales. - Cumple sin objetar las órdenes y disposiciones a menos que exista una razón poderosa; la cual hace saber a sus superiores - Acepta, cumple con prontitud y acata las órdenes y disposiciones generales. Muy cuidadoso en su observancia 		
Actitudes	Iniciativa y participación	<ul style="list-style-type: none"> - Raramente tiene sugerencias: con frecuencia necesita recordatorios y dirección. - Acción adecuada por iniciativa propia. - Propia iniciativa. Ingenioso, asume responsabilidades por sí mismo. Resuelve los problemas - Dinámico, asume responsabilidades más allá de las requeridas en su trabajo. Resuelve adecuadamente los problemas 		

Espíritu de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> - Se aísla. No es capaz de formar un equipo de trabajo. No se presta a realizar una labor fuera de su rutina. A veces se convierte en un obstáculo. - Se integra al grupo de trabajo con cierta facilidad. Algunas veces se presta, aunque con cierta renuencia, a realizar alguna labor fuera de su rutina. - Se integra adecuadamente al grupo de trabajo. Brinda su ayuda solo cuando se le pide realizar alguna labor fuera de rutina - Se integra perfectamente al grupo de trabajo. Brinda espontáneamente su ayuda en relación con otras labores fuera de su rutina. Siempre puede contarse con este (a) empleado(a) 	
--------------------------	--	--

Fuente: Eusebia Rodríguez García (2011)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ACTIVIDADES							
1	Conocimiento del trabajo a su cargo	✓		✓		✓		
2	Calidad en el trabajo	✓		✓		✓		
3	Cantidad de trabajo	✓		✓		✓		
4	Sentido de responsabilidad	✓		✓		✓		
5	Disciplina	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN ACTITUDES							
7	Iniciativa y participación	✓		✓		✓		
8	Espíritu de colaboración	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Juana Yris Díaz Mujica:

DNI: 09395072

Especialidad del validador: Dra. En Administración de la Educación / Magister en Gestión y docencia/ Licenciada en Obstetricia/ Docente de Investigación.


25 de Marzo del 2017.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dra. JUANA YRIS DÍAZ MUJICA.
 Dra. J. Yris Díaz Mujica
 COP: 18543

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Randall Jesús Seminario Unzueta

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** de la UCV, en la sede **Los Olivos**, promoción 2015-I aula 617, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión y/o investigación en gestión.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Silvia Jacqueline Tantaruna Vásquez

D.N.I: 25845980

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN ACTIVIDADES							
1	Conocimiento del trabajo a su cargo	X		X		Y		
2	Calidad en el trabajo	X		X		Y		
3	Cantidad de trabajo	Y		X		X		
4	Sentido de responsabilidad	Y		X		X		
5	Disciplina	Y		X		X		
	DIMENSIÓN ACTITUDES							
7	Iniciativa y participación	Y		X		Y		
8	Espíritu de colaboración	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Randall Jesús Seminario Unzueta.

DNI: 43311504

Especialidad del validador: Dr. en Educación/ Magister en Gestión y Licenciado en Administración y Docente de Investigación

25 de Marzo del 2017.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Dr. RANDALL JESUS SEMINARIO
 UNZUETA.**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita:

Carmen María del Pilar Méendez García

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** de la UCV, en la sede **Los Olivos**, promoción 2015-I aula 617, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico en el Perú, 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión y/o investigación en gestión.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Silvia Jacqueline Tantaruna Vásquez

D.N.I: 25845980

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ACTIVIDADES							
1	Conocimiento del trabajo a su cargo	X		X		X		
2	Calidad en el trabajo	X		X		X		
3	Cantidad de trabajo	X		X		X		
4	Sentido de responsabilidad	X		X		X		
5	Disciplina	X		X		X		
	DIMENSIÓN ACTITUDES							
7	Iniciativa y participación	X		X		X		
8	Espíritu de colaboración	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. MELENDEZ GARCÍA, CARMEN MARÍA DEL PILAR DNI: 06599223

Especialidad del validador: **Magister en Gerencia Social y Recursos Humanos, Profesional Servicio al Asegurado de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Lima Región**

10 de Febrero del 2017



Mg. CARMEN MARÍA DEL PILAR

MELÉNDEZ GARCÍA

Lic. En Trabajo Social

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo E: Base de datos de confiabilidad de estrés laboral

Base de datos de confiabilidad de la variable estrés																									
	DIMENSIÓN 1				DIMENSIÓN 2				DIMENSIÓN 3			DIMENSIÓN 4			DIMENSIÓN 5				DIMENSIÓN 6				DIMENSIÓN 7		
	preg1	preg2	preg3	preg4	preg5	preg6	preg7	preg8	preg9	preg10	preg11	preg12	preg13	preg14	preg15	preg16	preg17	preg18	preg19	preg20	preg21	preg22	preg23	preg24	preg25
sujeto 1	4	4	4	5	3	2	6	4	2	4	2	4	3	4	3	4	6	4	2	2	4	4	4	4	4
sujeto 2	5	4	5	4	4	2	6	4	2	5	2	4	4	4	3	3	6	4	4	4	4	4	6	4	4
sujeto 3	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
sujeto 4	4	4	5	4	4	2	6	5	4	4	4	5	5	5	4	4	6	4	5	5	4	4	5	5	4
sujeto 5	4	4	5	6	4	2	6	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	6	4	4
sujeto 6	6	5	6	5	6	2	7	6	3	5	4	5	5	6	2	4	2	4	5	5	5	4	6	5	5
sujeto 7	4	4	6	6	4	3	6	4	2	4	2	4	4	5	4	3	7	4	2	2	4	4	4	4	4
sujeto 8	6	5	6	5	4	4	7	2	2	5	4	4	4	2	5	6	6	6	6	4	4	4	4	4	5
sujeto 9	1	5	5	4	2	4	4	4	1	4	2	4	1	4	1	4	4	2	4	5	5	4	4	4	2
sujeto 10	4	4	5	5	4	2	6	4	2	4	2	4	4	4	2	3	4	4	6	4	4	4	6	4	4
sujeto 11	4	5	6	5	4	2	6	4	2	3	4	2	6	4	2	4	4	4	5	4	4	4	6	4	4
sujeto 12	6	5	6	5	4	1	6	4	7	7	4	4	3	7	4	4	7	5	4	6	6	4	4	7	4
sujeto 13	4	5	5	6	4	2	6	4	2	4	2	4	4	6	4	4	6	4	4	4	4	4	6	4	4
sujeto 14	4	5	6	5	4	2	6	4	2	4	4	2	6	4	2	4	4	4	5	4	4	4	6	4	4
sujeto 15	4	4	5	6	4	2	6	4	4	4	2	4	4	4	3	3	6	4	2	2	4	4	6	4	4
sujeto 16	6	5	6	5	4	4	7	2	2	5	4	4	4	1	5	6	6	6	6	4	4	4	4	4	5
sujeto 17	6	5	6	5	4	2	3	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4
sujeto 18	6	6	6	7	4	2	6	4	2	4	4	5	4	4	4	4	6	4	2	2	4	4	6	4	4
sujeto 19	6	5	6	5	2	1	3	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4
sujeto 20	4	4	5	3	2	1	3	4	2	4	2	4	4	4	2	4	5	6	4	4	4	4	6	4	4

Anexo F: Base de datos confiabilidad de desempeño laboral

Base de datos de confiabilidad de la variable desempeño laboral							
	DIMENSIÓN 1					DIMENSIÓN 2	
	preg1	preg2	preg3	preg4	preg6	preg5	preg7
sujeto 1	3	3	3	3	3	2	2
sujeto 2	3	1	3	3	1	2	2
sujeto 3	3	2	2	2	2	2	2
sujeto 4	2	2	2	2	2	1	2
sujeto 5	3	2	2	2	2	2	2
sujeto 6	3	3	3	3	3	2	2
sujeto 7	1	2	3	2	2	2	2
sujeto 8	3	2	3	2	2	2	2
sujeto 9	2	3	3	2	3	2	2
sujeto 10	3	2	3	3	3	2	2
sujeto 11	3	3	3	3	3	1	2
sujeto 12	3	2	3	2	3	2	2
sujeto 13	3	2	3	3	3	1	2
sujeto 14	3	3	1	3	3	1	3
sujeto 15	2	2	2	2	2	1	2
sujeto 16	3	3	1	3	2	2	1
sujeto 17	3	3	1	3	3	1	3
sujeto 18	3	2	2	2	2	1	1
sujeto 19	3	3	3	3	3	2	1
sujeto 20	2	3	3	3	3	3	4

Anexo G: Base de datos de estrés laboral

VARIABLE ESTRÉS	DIMENSIÓN 1				DIMENSIÓN 2				DIMENSIÓN 3			DIMENSIÓN 4			DIMENSIÓN 5				DIMENSIÓN 6				DIMENSIÓN 7		
	preg1	preg2	preg3	preg4	preg5	preg6	preg7	preg8	preg9	preg10	preg11	preg12	preg13	preg14	preg15	preg16	preg17	preg18	preg19	preg20	preg21	preg22	preg23	preg24	preg25
encuestado1	6	5	6	5	4	2	3	4	2	4	6	2	4	4	4	6	4	2	7	4	4	4	2	4	4
encuestado2	4	7	6	4	4	7	5	4	2	3	2	4	4	6	7	3	4	7	4	2	5	2	7	7	7
encuestado3	4	4	5	4	4	2	6	5	4	4	4	5	5	5	4	4	6	4	5	5	4	4	5	5	4
encuestado4	6	5	6	5	6	2	7	6	3	5	4	5	5	6	2	4	2	4	5	5	5	4	6	5	5
encuestado5	1	5	5	4	2	4	4	4	1	4	2	4	1	4	1	4	4	2	4	5	5	4	4	4	2
encuestado6	4	3	5	5	4	4	4	6	2	6	2	4	6	2	1	5	1	4	4	1	4	4	3	4	4
encuestado7	6	5	6	5	4	1	6	4	7	7	4	4	3	7	4	4	7	5	4	6	6	4	4	7	4
encuestado8	4	5	6	5	4	2	6	4	2	4	4	2	6	4	2	4	4	4	5	4	4	4	6	4	4
encuestado9	6	5	6	5	4	4	7	2	2	5	4	4	4	1	5	6	6	6	6	4	4	4	4	4	5
encuestado10	6	5	6	5	4	2	3	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4
encuestado11	6	5	6	5	2	1	3	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4
encuestado12	4	4	5	3	2	1	3	4	2	4	2	4	4	4	2	4	5	6	4	4	4	4	6	4	4
encuestado13	4	4	5	5	4	2	6	4	2	4	2	5	6	5	4	4	5	4	2	2	4	4	5	4	4
encuestado14	4	4	6	5	4	2	5	4	2	4	2	4	5	4	4	4	6	4	2	4	4	4	4	4	4
encuestado15	4	4	5	6	4	2	6	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	6	4	4
encuestado16	4	4	5	5	4	2	6	4	2	4	4	4	5	4	4	4	6	4	2	2	4	4	6	4	4
encuestado17	5	4	5	4	4	2	6	4	2	5	2	4	4	4	3	3	6	4	4	4	4	4	6	4	4
encuestado18	2	5	4	5	4	2	6	4	2	4	2	4	5	4	4	6	4	4	3	4	4	5	4	4	4
encuestado19	4	5	6	4	4	2	5	4	2	4	4	4	2	4	4	6	4	2	4	5	4	6	4	4	5
encuestado20	4	4	5	6	4	2	5	5	2	4	2	4	5	5	4	4	6	4	2	4	4	4	5	5	5
encuestado21	5	6	5	6	4	3	6	4	2	4	4	5	5	5	6	5	6	5	4	4	5	4	6	4	4
encuestado22	4	5	6	4	4	1	5	6	2	4	2	4	4	5	4	3	6	4	2	4	4	4	6	4	4
encuestado23	4	3	6	5	4	2	6	4	2	4	2	4	4	5	4	4	6	4	4	2	4	4	6	4	4
encuestado24	4	4	5	5	4	4	6	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	7	4	4
encuestado25	6	6	6	7	4	2	6	4	2	4	4	5	4	4	4	4	6	4	2	2	4	4	6	4	4
encuestado26	4	4	6	4	4	2	6	4	2	4	2	4	4	4	4	4	1	4	2	2	4	4	2	4	4
encuestado27	4	4	6	6	4	3	6	4	2	4	2	4	4	5	4	3	7	4	2	2	4	4	4	4	4
encuestado28	4	5	5	6	4	2	6	4	2	4	2	4	4	6	4	4	6	4	4	4	4	4	6	4	4
encuestado29	4	4	4	5	3	2	6	4	2	4	2	4	3	4	3	4	6	4	2	2	4	4	4	4	4
encuestado30	4	5	5	5	4	2	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4
encuestado31	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
encuestado32	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	2
encuestado33	4	4	5	4	4	2	6	4	2	4	2	4	4	4	3	4	6	4	3	2	4	4	6	4	4
encuestado34	4	4	5	5	4	2	6	4	2	4	2	4	4	4	2	3	4	4	6	4	4	4	6	4	4
encuestado35	4	5	5	5	4	2	6	4	2	4	2	4	4	5	4	3	6	4	4	4	4	4	6	4	4
encuestado36	4	4	5	6	4	2	6	4	4	4	2	4	4	4	3	3	6	4	2	2	4	4	6	4	4
encuestado37	4	4	5	5	4	4	6	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	6	4	4
encuestado38	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	6	4	4	4	4	4	6	4	4
encuestado39	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	2	4	4	4	4	3	6	4	4	4	4	4	7	4	4
encuestado40	4	4	4	4	4	3	6	4	2	4	2	4	4	4	4	3	6	4	4	2	4	4	6	4	4
encuestado41	4	2	3	2	2	1	3	4	2	3	1	2	3	4	7	7	7	7	2	2	1	1	7	3	2
encuestado42	4	2	3	2	2	1	3	4	2	3	1	2	3	4	7	7	7	7	2	2	1	1	7	3	2
encuestado43	4	7	6	4	4	7	5	4	2	3	2	4	4	6	4	5	6	4	3	6	4	2	4	4	4
encuestado44	4	4	5	4	4	2	6	5	4	4	4	5	5	5	4	4	6	4	5	5	4	4	5	5	4
encuestado45	6	5	6	5	6	2	7	6	3	5	4	5	5	6	2	4	2	4	5	5	5	4	6	5	5
encuestado46	1	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3
encuestado47	4	3	5	5	4	4	4	6	7	6	6	4	6	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado48	6	5	6	5	4	1	2	4	7	7	4	4	3	7	4	4	7	5	4	6	6	4	4	7	4
encuestado49	4	5	6	5	4	2	6	4	2	3	4	2	6	4	2	4	4	4	5	4	4	4	6	4	4
encuestado50	6	5	6	5	4	4	7	2	2	5	4	4	4	2	5	6	6	6	6	4	4	4	4	4	5

Anexo H: Base de datos de Desempeño Laboral

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	DIMENSIÓN 1					DIMENSIÓN 2	
	preg1	preg2	preg3	preg4	preg6	preg5	preg7
encuestado1	3	3	1	3	2	2	1
encuestado2	3	2	2	2	2	2	2
encuestado3	2	3	3	2	3	2	2
encuestado4	3	3	3	3	3	1	2
encuestado5	1	1	1	4	3	2	3
encuestado6	3	2	3	3	3	1	2
encuestado7	2	4	3	2	2	4	2
encuestado8	2	2	3	2	3	2	2
encuestado9	3	3	1	3	3	1	3
encuestado10	3	2	3	2	2	2	2
encuestado11	2	2	2	2	2	1	2
encuestado12	3	2	3	3	3	2	2
encuestado13	2	2	2	2	2	2	1
encuestado14	3	3	1	3	3	1	3
encuestado15	3	3	3	3	3	2	2
encuestado16	3	2	2	2	2	1	1
encuestado17	3	2	2	2	2	1	1
encuestado18	3	2	2	2	2	2	1
encuestado19	3	3	3	3	3	2	1
encuestado20	3	2	2	2	2	2	2
encuestado21	3	3	3	3	3	2	2
encuestado22	2	3	3	2	1	2	2
encuestado23	3	3	3	3	3	2	1
encuestado24	2	2	2	2	2	1	2
encuestado25	3	2	3	2	3	2	2
encuestado26	1	2	3	1	2	4	3
encuestado27	2	2	2	2	2	1	2
encuestado28	3	1	3	3	3	2	2
encuestado29	2	2	2	2	3	2	2
encuestado30	3	3	3	3	3	2	3
encuestado31	3	2	2	2	2	2	1
encuestado32	1	3	3	3	3	2	2
encuestado33	2	2	2	2	2	2	2
encuestado34	2	1	3	1	3	2	2
encuestado35	3	2	2	2	2	2	2
encuestado36	3	2	2	2	2	2	2
encuestado37	1	3	3	2	3	2	2
encuestado38	2	3	3	3	3	3	4
encuestado39	3	2	3	2	3	2	3
encuestado40	2	2	3	2	3	2	3
encuestado41	3	1	3	3	1	2	2
encuestado42	3	2	2	2	2	2	2
encuestado43	1	3	3	2	3	2	2
encuestado44	3	3	3	3	3	1	2
encuestado45	3	2	3	2	3	2	3
encuestado46	1	2	3	3	3	2	2
encuestado47	2	2	2	2	2	1	2
encuestado48	3	2	3	2	3	2	2
encuestado49	1	1	3	3	3	1	3
encuestado50	1	2	3	2	2	2	2

Anexo I: Artículo**Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú, 2017.**

Stress and work performance in the personnel of a professional dental school in Peru, 2017.

Autor: Silvia Tantaruna Vásquez

Colegio Profesional Odontológico del Perú.

tantarunavasquez@gmail.com

Resumen

El presente trabajo se realizó con el propósito de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de un colegio profesional Odontológico del Perú, 2017. Se utilizó el diseño descriptivo correlacional empleando la técnica de la encuesta para el estrés laboral validado por la OIT-OMS en el años 2013 y para evaluar el desempeño laboral se utilizó un instrumento validado por juicio de experto. Se consideró como población objetivo el total del personal de un colegio profesional odontológico del Perú que lo conforman 50 personas.

En los resultados más relevantes se establece que existe una relación inversamente significativa entre estrés y el desempeño laboral lo que implica que si existe alto nivel de estrés laboral va a repercutir en su desempeño laboral.

En cuanto a la relación entre el estrés y la dimensión actividades del desempeño laboral existe una relación indirecta y significativa al obtener un valor de -0.299 es decir a mayor estrés laboral menor actividad como parte del desempeño laboral. Se obtuvo un valor de significancia de $p=0.035$. Y la relación entre el estrés y la dimisión actividades del desempeño laboral, existe una relación indirecta y significativa al obtener un valor de -0.409 es decir a mayor estrés laboral menor actitud como parte del desempeño laboral. Se obtuvo un valor de significancia de $p=0.003$.

Palabras claves: estrés y desempeño laboral

Abstract

The present work was carried out with the purpose of determining the relationship between the work stress and the work performance of the personnel of a professional dental school of Peru, 2017. The correlational descriptive design was used using the technique of the labor stress survey validated by The

OIT-OMS in the years 2013 and to evaluate the work performance was used an instrument validated by expert judgment. The total number of personnel in a professional dental school in Peru was 50 people.

The most relevant results establish that there is an inversely significant relationship between stress and work performance, which implies that if there is a high level of work stress, it will have an impact on their work performance.

As for the relationship between stress and the dimension of work performance activities, there is an indirect and significant relationship when it reaches a value of -0.299 ie, higher work stress less activity as part of work performance. A significance value of $p = 0.035$ was obtained. And the relationship between stress and resignation work performance activities, there is an indirect and meaningful relationship when gaining a value of -0.409 is higher stress at work less attitude as part of job performance. A significance value of $p = 0.003$ was obtained.

Keywords: stress and work performance.

Introducción

El estrés actualmente afecta a una gran cantidad de personas en el mundo, debido a la forma de vida que se lleva y las diferentes presiones. La mayoría no le toma mayor importancia, porque lo consideran un padecimiento “normal”, y no logran darse cuenta que va más allá de eso, porque este puede afectar a todas las personas sin importar la edad o género. La OIT en el 2016 definió el estrés como una respuesta emocional y física a algún daño que fue causado por un desequilibrio por todas las exigencias recibidas, las capacidades y recursos de un individuo para poder hacer frente a las exigencias que se vea predispuesto. La OIT relaciona al estrés con el trabajo, el cual dice que cuando el trabajador se le exige más de lo que puede dar ya sea en sus conocimientos, capacidades y habilidades la empresa u organización debería tomar serio interés en dicho trabajador. Se debería de tener en cuenta al momento de contratar al personal la organización sabe hasta dónde puede rendir dicho empleado. (p.2).

Actualmente en el Perú no se le toma la debida importancia de como el estrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en una organización o empresa. La OIT menciona al Perú que está avanzando en cuanto a salud ocupacional pero que aun específicamente sobre el

estrés en los trabajadores no está siendo tomado en cuenta prioritariamente en las empresas u organizaciones.

El presente trabajo se realizó buscando la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de un colegio Odontológico del Perú, 2017.

A continuación se presenta opiniones de varios autores, por la importancia del tema: Álvarez (2015) la tesis identificó el nexo de estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en un núcleo universitario de Venezuela, establecer las implicaciones que la sociedad les pone y agentes que causan estrés que se encuentran presentes en el trabajo. Este trabajo es de tipo no experimental-Correlacional, donde la muestra fue probabilística intencional la cual estuvo conformada por 41 colaboradores del área de administración; el instrumento que utilizaron fueron los cuestionarios: test de Navarra y el de Estrés laboral (O.I.T), de la evaluación los resultados que se obtuvieron se pudo llegar a la conclusión de que hubo una influencia directa entre desempeño y estrés dada por factores psicosociales y los agentes que estresan y que están en el medio donde se trabaja con una unión lineal alta desfavorable de $-0,662$. Concluyendo que referente al diagnóstico de los factores psicosociales en el trabajador administrativo, se pudo evidenciar que tienen 90 niveles inadecuados en los cuatro factores de riesgos identificados: comunicación, intervención, información, distribución del tiempo, responsabilidad; formación, unión de grupo, comunicación. Estos niveles inadecuados para situaciones de riesgo inminente tienen una relación determinante en la salud del trabajador, y son estrechamente relacionados a la organización, pueden generar efectos negativos considerables en la salud (física, psíquica o mental), en el absentismo y el rendimiento, de los trabajadores. Gonzales (2014) la tesis

identifico la conexión que hay entre el estrés y desempeño laboral, por medio del test estandarizado EA y otro instrumento para evaluar el desempeño. Es un trabajo de tipo descriptivo, el trabajo se realizó con con 50 individuos, de 25 y 50 años. En los resultados pudieron establecer que si existe una relación entre la prueba que midió estrés general y estrés socio laboral ya que se obtuvo como resultado 0,35. El estrés y el desempeño laboral estas dos variables fueron estudiadas y por ello se tuvo que descartar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna que fue la que determino que existe estadísticamente relación significativa y en el nivel alpha de 0.05 para ambas variables estrés y desempeño laboral de los trabajadores de dicha institución. Se concluyó la relación de estrés con desempeño laboral, se pudo obtener según la correlación de la tabla 1 demuestra que el coeficiente para 50 sujetos en la prueba Escala de apreciación del estrés general y socio laboral es de -0.56 y de la evaluación de desempeño de -0.16 en donde se pudo comprobar el resultado fue de 0.35 el cual sobrepaso el mínimo de significancia de 0.05 igual a 0.28. Se hace referencia al desempeño de los colaboradores dentro de la empresa se ve afectado por el estrés manejado dentro del ámbito laboral. Herrera (2012) menciona que el objetivo es determinar cómo influye el estrés en el desempeño de la persona, de acuerdo a la edad, la zona donde se desenvuelve en este caso se habla de ventas, Dicha tesis es de tipo descriptiva, se realizó la investigación con toda la población de dicha organización y los que están en la zona de ventas, esta zona está conformada por 34 individuos varones sus edades estaban comprendidas entre 23 y 65 años. Se realizó la evaluación con el test EAE, este test midió los niveles de estrés exclusivo para la personas de la zona de ventas, de tal manera tuvieron también que evaluar desempeño con un cuestionario que tenía como nivel la escala de Likert. De esa manera se obtuvieron resultados los cuales pudieron expresar que no existió relación alguna entre el estrés y el desempeño. De

igual manera describieron que no había relación entre la edad. Por ello llegaron a la conclusión de que serán otros factores que se relacionen con el desempeño del trabajador, por consiguiente se sugiere ahondar en el tema y poderlo evaluar en otras zonas de la empresa. La investigación obtuvo el 88.23% presenta bajo estrés y el 11.76% presenta nivel medio en cuanto a estrés. Por ellos el autor propone que se pueda realizar más trabajos en el cual si se pueda evidenciar si realmente hay impacto del estrés sobre el desempeño. Romero (2014) la tesis en estudio busca saber la relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de Caja Trujillo, Agencia de España, es un trabajo de tipo descriptivo, con una muestra de 32 personas (tipo censal), el instrumento que se utilizó fue la encuesta dicha encuesta tenía 19 preguntas cada una con tres respuestas. Los resultados detallan que el 100% de los encuestados manifiesta realizar frecuentemente su trabajo bajo condiciones de presión ya sea por plazos estrictos que hay que cumplir o alcance de metas, lo que constituye como una de las causas que afectan a los asesores de negocios de la Caja Trujillo, agencia España, el cual desencadena el estrés laboral. Los asesores de negocios manifiestan, recibir poco apoyo de las demás áreas cuando lo solicitan (72%), que pocas veces pueden ponerse directamente en contacto con su superior cuando surge algún problema (72%), y que este les tiene poca confianza al desempeño de su trabajo (52%), la cual influye a que sientan que un poco ha disminuido su desempeño laboral (44%). Se concluye que los resultados sobre el estrés en los asesores de dicha entidad se debe a la presión que tienen en el trabajo que realizan y lo atribuyen también a que no hay un buen clima laboral ya que no se les hacen reconocimientos, capacitaciones y no reciben el apoyo del jefe que está en ese momento. Se concluyó que el 46.90% de los encuestados indican a los factores organizacionales como factor del estrés que afectan su desempeño laboral. El 37.50% atribuye a los factores ambientales, mientras que

solo el 15.60% menciona los factores individuales. El 62.50% de los encuestados indica a los factores operativos como los factores que afectan su desempeño laboral en su centro de trabajo, mientras el 37.50% atribuye a los factores actitudinales. Adame (2011) el objetivo del estudio fue que se supiera si había alguna relación estrés laboral y desempeño en los egresados de las carreras informáticas de la universidad de México. Es un estudio descriptivo, explicativa, transversal, Correlacional, cuantitativa. Con una muestra de 92 egresados de las carreras de informáticas. Se utilizó el instrumento de la O.I.T y OMS, adaptado a 26 preguntas. En la prueba la hipótesis en estudio se manejó la estadística la cual se llama r de Pearson. El resultado mostro que existe relación lineal negativa, significativa y leve para las dos variables autopercepción de rango de estrés laboral y variable autoevaluación del rango de desempeño. El valor que le pusieron a r fue de -235, esto significa que a mayor autopercepción de rango de estrés, menor va a ser la autoevaluación del rango de desempeño laboral en los egresados. En la conclusión la prueba sugiere si a mayor autopercepción del nivel de estrés laboral de los egresados, menor es su autoevaluación del rango en el desempeño laboral. La investigación pudo demostrar que existe diferencia de importancia entre autopercepción del rango estrés y su puesto de trabajo.

Todo lo expuesto nos lleva a una interrogante: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico del Perú, 2017?

Para ello, buscamos determinar qué relación entre el estrés laboral y la dimensión actividad y actitudes del desempeño laboral en el personal de un colegio profesional Odontológico del Perú, 2017.

Materiales y métodos

Utilizando el método de investigación hipotético - deductivo, se realizó un estudio de tipo básico de diseño no experimental transversal. La población comprendió de 50 trabajadores pertenecientes a un colegio odontológico profesional del Perú. Se consideraron como criterios de inclusión: al total del personal que labora por un tiempo no menor a 6 meses en un colegio profesional odontológico del Perú 2017, con cualquier modalidad de contrato, que realiza labor en las diferentes áreas administrativas siendo un total de 50 personas de ambos sexos, a partir de 18 años.

La técnica que se empleó para estrés es el cuestionario de la OIT-OMS (2013) que es un instrumento que permite conocer la opinión de un encuestado referente al tema. (Hernández. 2014)

La técnica que se utilizó para el desempeño laboral fue la matriz de evaluación creada por Eusebia Rodríguez García (2011), la evaluación es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. (Chiavenato. 2000)

Diseño de estudio: No experimental.

Muestreo: No probabilístico por conveniencia.

Sujetos: Trabajadores de un colegio odontológico profesional del Perú.

Instrumento: Encuesta y evaluación para medir la relación entre el estrés y el desempeño laboral.

Resultados

Tabla 19

*Estrés laboral*Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Estrés laboral	Bajo	Recuento	7	6	5	18
		% del total	14,0%	12,0%	10,0%	36,0%
	Medio	Recuento	5	3	5	13
		% del total	10,0%	6,0%	10,0%	26,0%
	Alto	Recuento	5	9	5	19
		% del total	10,0%	18,0%	10,0%	38,0%
Total		Recuento	17	18	15	50
		% del total	34,0%	36,0%	30,0%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

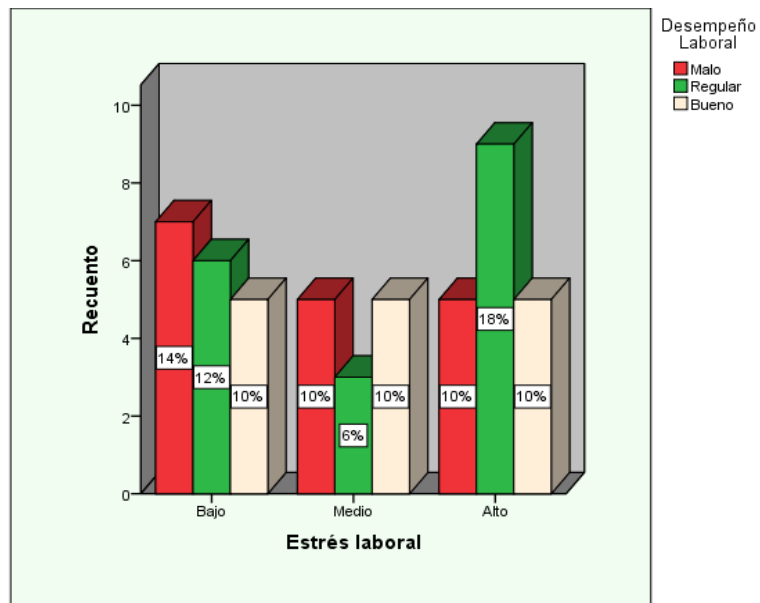


Figura 12. Niveles entre el estrés y desempeño laboral según personal de un colegio profesional odontológico

De la tabla y figura, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel del estrés y desempeño laboral según personal de un colegio profesional odontológico, de los cuales se tiene que el 18% de los encuestados perciben que el nivel del estrés es alto por lo que el nivel del desempeño laboral es regular, mientras que el 14% perciben que el nivel del estrés es bajo

por lo que el nivel del desempeño laboral es malo y el 10% manifiesta que nivel del estrés es medio por lo que el nivel del desempeño laboral es bueno.

Tabla 20
*Estrés laboral*Actividades*

		Actividades				
			Malo	Regular	Bueno	Total
Estrés laboral	Bajo	Recuento	7	6	5	18
		% del total	14,0%	12,0%	10,0%	36,0%
	Medio	Recuento	5	3	5	13
		% del total	10,0%	6,0%	10,0%	26,0%
	Alto	Recuento	5	9	5	19
		% del total	10,0%	18,0%	10,0%	38,0%
Total		Recuento	17	18	15	50
		% del total	34,0%	36,0%	30,0%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

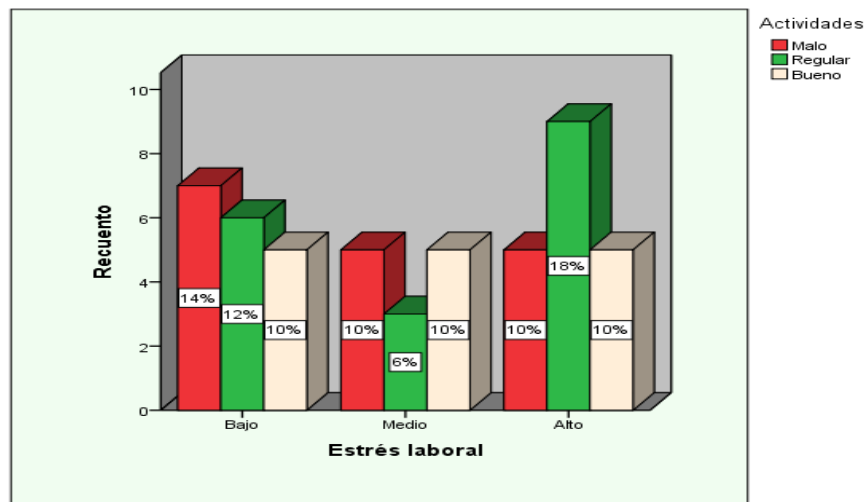


Figura 13. Niveles entre el estrés y actividades según personal de un colegio profesional odontológico

De la tabla y figura, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel del estrés y actividades según personal de un colegio profesional odontológico, de los cuales se tiene que el 18% de los encuestados perciben que el nivel del estrés es alto por lo que el desarrollo de las actividades es regular, mientras que el 14% perciben que el nivel del estrés es bajo por lo

que el desarrollo de las actividades no es buena y el 10% manifiesta que nivel del estrés es medio por lo que las actividades son buenas.

Tabla 21

*Estrés laboral*Actitudes*

		Actitudes				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Estrés laboral	Bajo	Recuento	3	12	3	18
		% del total	6,0%	24,0%	6,0%	36,0%
	Medio	Recuento	4	5	4	13
		% del total	8,0%	10,0%	8,0%	26,0%
	Alto	Recuento	4	10	5	19
		% del total	8,0%	20,0%	10,0%	38,0%
Total		Recuento	11	27	12	50
		% del total	22,0%	54,0%	24,0%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

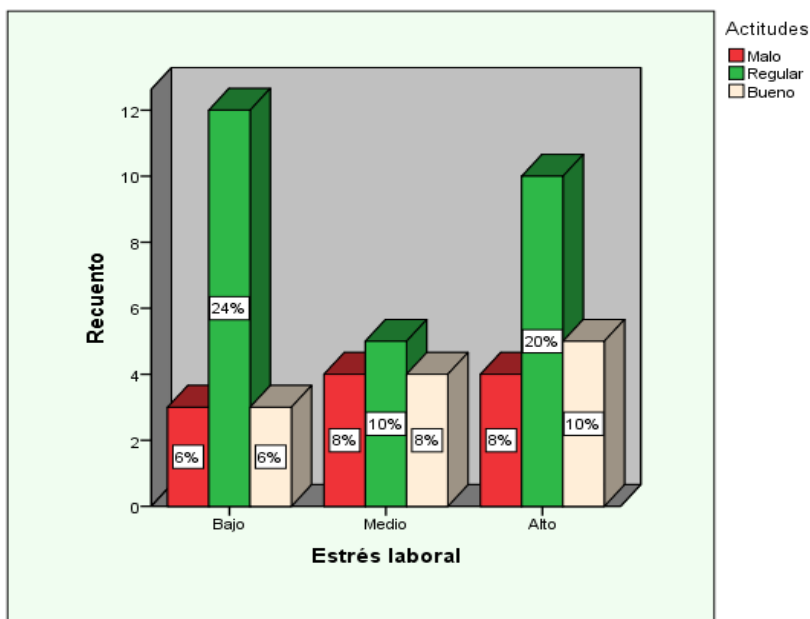


Figura 14. Niveles entre el estrés y actitudes según personal de un colegio profesional odontológico

De la tabla y figura, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel del estrés y actitudes según personal de un colegio profesional odontológico, de los cuales se tiene que el 20% de los encuestados perciben que el nivel del estrés es alto por lo que las actitudes son regulares, mientras que el 24% perciben que el nivel del estrés es bajo por lo que las actitudes son regulares y el 10% manifiesta que nivel del estrés es medio por lo que el nivel de actitudes es regular.

Discusión

En esta investigación se estudiaron dos variables que fueron el estrés y el desempeño laboral en donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna la cual estableció que hay relación moderada, directa y significativa al obtener un valor de -0.333 ; esto quiere decir que a mayor estrés menor desempeño laboral en el personal de un colegio Odontológico profesional del Perú. Al obtener un valor de significancia de $p=0.018$ siendo esta menor a 0.05 . Este resultado obtenido concuerda con lo hallado por Gonzales (2014) en el que sus resultados pudieron establecer que si existe relación entre estrés general y estrés socio laboral ya que se obtuvo como resultado $0,35$ y por ende existe estadísticamente relación significativa y en el nivel de Alpha de 0.05 . Asimismo difiere con el resultado obtenido por Herrera (2012) en el cual no existió relación alguna entre el estrés y desempeño laboral, al obtener como resultado que $88,23\%$ tienen bajo nivel de estrés y un 11.76% nivel medio de estrés. También encontramos a Romero (2014) quien menciona en el estudio de la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral cuyo resultado mostro que el 46.90% de los encuestados indicaron que a los factores organizacionales como factor de estrés que afectan su desempeño laboral. El 37.50% atribuye a los factores ambientales, mientras que solo el 15.60% menciona los factores individuales. El 62.50% de los encuestados indica a los factores operativos como

los factores que afectan su desempeño laboral en su centro de trabajo, mientras el 37.50% atribuye a los factores actitudinales, estos resultados tienen coincidencias de lo planteado por Houtman (2008) mencionó que la Organización Mundial de la Salud y la OIT que al relacionar el estrés con el trabajo se produce reacciones ante exigencias ocupacionales hacia los trabajadores, y al ser estas exigencias que no van con sus habilidades, destrezas y conocimientos de esa manera retan lo que el trabajador puede desenvolverse frente a alguna situación. Si no se toma la debida importancia al desequilibrio entre el entorno y las exigencias ocupacionales hacia el trabajador, entonces vamos a poder observar diferentes comportamientos, que pueden incluir respuestas propias del organismo (por ejemplo, aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del “estrés” tales como adrenalina y cortisol), respuestas emocionales (por ejemplo, sentirse nervioso o irritado), respuestas cognitivas (por ejemplo, reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria), y reacciones conductuales (por ejemplo, agresividad, conductas impulsivas, cometer errores). Cuando se está en estado de “estrés”, generalmente, uno se siente tenso, preocupado, menos vigilante o atento y menos eficiente en la ejecución de sus tareas. El estrés ocurre debido a muchas circunstancias diferentes, pero es particularmente fuerte cuando la habilidad de una persona para controlar las exigencias del trabajo se ve amenazada. Hoy en día deseamos tener un desempeño alto pero el miedo a los resultados negativos resultantes del fracaso es donde el desempeño evoca o trae como consecuencia la irritación, el enojo y la ansiedad. La experiencia del estrés se intensifica en los casos donde no se ve el apoyo de parte de los supervisores o compañeros. Por lo tanto, encerrarse socialmente hablando y al no haber cooperación esto va elevar el riesgo a tener estrés durante el tiempo que dure su trabajo, de tal manera veremos los resultados negativos de

la salud del trabajador y el aumento de los accidentes en el trabajo. Por el contrario, las tareas que requieren un mayor grado de control personal y variedad de habilidades, aunadas a un ambiente laboral con relaciones sociales solidarias contribuyen positivamente al bienestar y la salud de los trabajadores. Cuando las exigencias exceden las habilidades y el conocimiento, y el individuo o sus supervisores tienen la capacidad para percibirlo, entonces, surge la oportunidad de cambiar la situación por una más equilibrada. La situación se vuelve un reto y una motivación para el aprendizaje y crecimiento, a través de las discusiones y acciones tomadas por el empleador, y/o el trabajador o el representante laboral. Es de suma importancia señalar que así como “la salud no es solamente la ausencia de enfermedad sino un estado positivo de bienestar físico, mental y social” , un ambiente saludable de trabajo no es sólo aquél donde hay ausencia de condiciones dañinas, sino aquél donde llevan a cabo acciones que promueven la salud. (pp.10-11).

En relación a la Hipótesis específica uno se estableció la correlación entre estrés laboral y la dimensión actividades del desempeño laboral, donde los resultados mostraron que existe una relación negativa inversa y significativa al obtener un valor de -0.299 , es decir a mayor estrés laboral menor actividad como parte del desempeño laboral, con un valor de significancia de $p=0.035$, siendo menor a 0.05 , este resultado tiene coincidencia con Adame(2012) el resultado de dicho estudio demostró que existe relación lineal negativa, significativa y leve para las dos variables, el valor para r fue de -0.235 , esto significa que a mayor estrés menor desempeño laboral de los egresados de las carreras de informática de la universidad de Morelos; se pudo demostrar que existe diferencia de importancia entre el estrés y el desempeño laboral.

Bedoya también señala en su tesis estudio de la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública correos del Ecuador, que el estrés laboral

incide de manera desfavorable en el desempeño laboral de los trabajadores, por ello aunque el desempeño se encasilla dentro de este rango, se encuentra en la parte baja del mismo, por lo que fácilmente podría llegar a deficiente sino se trabaja en actividades para mejorar el desempeño de los trabajadores.

Para la Hipótesis específica dos planteamos la existencia de correlación entre el estrés laboral y actitudes de los resultados podemos decir que entre el estrés laboral y la dimensión actitudes del desempeño laboral existe una relación inversa y significativa al obtener un valor de -0.409 , es decir a mayor estrés laboral menor actitud como parte del desempeño laboral, resultado que coincide con Romero (2014) que obtuvieron como resultado el 46.90% de los encuestados indican a los factores organizacionales como factor del estrés que afectan su desempeño laboral. El 37.50% atribuye a los factores ambientales, mientras que solo el 15.60% menciona los factores individuales. El 62.50% de los encuestados indica a los factores operativos como los factores que afectan su desempeño laboral en su centro de trabajo, mientras el 37.50% atribuye a los factores actitudinales.

Los jefes inmediatos deben de desarrollar una comunicación más afectiva con su personal de esa manera podrán obtener mayor grado de confianza y así se podrá identificar las necesidades, obstáculos y metas que requiere lograr el trabajador de dicha institución. Es de importancia que el jefe de turno tome en cuenta que toda persona tiene presiones personales o profesionales, lo que le va a generar niveles de estrés elevados y por ende un bajo desempeño laboral, por ello se le recomienda a la organización tiene que realizar actividades sobre conocimiento del trabajo, calidad en el trabajo, cantidad de trabajo, sentido de responsabilidad y disciplina. Se debe de fortalecer de manera permanente los lazos de integración e identificación con la institución para que se logre un óptimo equilibrio entre el estrés laboral y

las actitudes del desempeño laboral. Realizar talleres al personal con psicólogos de esa manera se buscara la mejora de las Actitudes y así los trabajadores tengan iniciativa y participación dentro de la institución. Que se tome mayor importancia en nuestro país las causas que ocasionan el estrés laboral en los trabajadores ya que aquí en Perú no hay una norma la cual este a favor del empleado y vele por su salud, ya estamos avanzando en cuanto a salud ocupacional y riesgos en el trabajo pero específicamente del estrés no se está tomando en cuenta y muchos empleados lo sufren y no se hace nada al respecto.

Conclusiones.

Primera: En relación a la hipótesis general planteada se halló una correlación de -0.333 , con una significancia de $p=0.018$ por lo cual concluimos que hay relación inversamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño en el personal de un colegio profesional odontológico del Perú, 2017.

Segunda: Ante la primera hipótesis específica planteada se puede decir que entre el estrés laboral y la dimensión actividades del desempeño laboral existe relación indirecta y significativa al obtener un valor de -0.299 y una significancia de $p=0.035$, por lo que podemos decir que a mayor estrés laboral menor actividad como parte del desempeño laboral.

Tercera: En relación a la segunda hipótesis específica planteada se puede decir que entre el estrés laboral y la dimensión actitudes del desempeño laboral existe una relación indirecta y significativa al obtener un valor de -0.409 y una significancia de

$p=0.003$, por lo que podemos decir que a mayor estrés laboral menor actitud como parte del desempeño laboral.

Referencias

- Adame, F. (2011). Tesis: *Estrés y desempeño laboral de los egresados de las carreras informáticas de la Universidad de Montemorelos*. México.
- Álvarez, E. (2015). Tesis: *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo en un núcleo universitario público*. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Chiavenato., I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* 5ta Edición. Santa Fe Bogotá, Colombia. Editorial: Mc Graw Hill.
- Gonzales, M. (2014). Tesis: *estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*. Guatemala.
- Herrera, L. (2012). Tesis: *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*. Retalhuleu -Guatemala.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Houtman, I., Jettinghoff, K., Cedillo, Leonor. (2008). *Sensibilización sobre el estrés laboral en los países en desarrollo*. (Pag 10-11). Francia. Ediciones OMS.
- OIT-OMS (2013) *Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/145734365/CUESTIONARIO-SOBRE-EL-ESTRES-LABORAL-DE-LA-OIT>

Rodríguez, E. (2011). Matriz de evaluación del desempeño laboral. Recursos humanos.

Recuperado de: <https://eusebia42.blogspot.pe/2011/05/ejemplo-de-matriz-de-evaluacion-del.html>

Romero, P. (2014). Tesis: *Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la caja Trujillo, agencia España, 2012*. Trujillo- Perú.