



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés laboral y productividad en los colaboradores de una  
clínica ocupacional, Chiclayo 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**AUTORAS:**

Fuentes Suarez, Brenda Yasely (ORCID: 0000-0003-4404-5238)

Solano Vargas, Angie Daniela (ORCID: 0000-0003-2663-2770)

**ASESOR:**

Espinoza Yong, Nelson Pacífico (ORCID: 0000-0002-2077-7082)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

### **A nuestros padres.**

Que, sin su apoyo moral, sus consejos y su entusiasmo, no se hubiera logrado culminar la investigación de manera satisfactoria; por ser nuestra motivación.

Esta investigación va dedicado especialmente a todas las personas que nos ayudaron a seguir desarrollando este proyecto y que con sus consejos y optimismo se logró culminar con éxito.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro principal agradecimiento a Dios ya que nos ha guiado y ha brindado la fortaleza para seguir adelante con nuestro propósito.

A nuestros asesores por su apoyo y su adecuada enseñanza, el cual contribuyeron al desarrollo de esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	44

### **Índice de tablas**

Tabla 1: Relación de estrés laboral y productividad	31
Tabla 2: Nivel de estrés laboral en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo.	32
Tabla 3: Nivel de productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo	33
Tabla 4: Relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión eficiencia de productividad	34
Tabla 5: Relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión eficacia de productividad	35

### **Índice de gráficos**

<b>Gráfico 1.</b> Diagrama de la investigación	25
<b>Gráfico 2.</b> Niveles de estrés laboral	32
<b>Gráfico 3.</b> Niveles de productividad	33

## **Resumen**

Esta investigación tuvo con el objetivo determinar la relación entre estrés laboral y productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo, 2021, se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 80 participantes de una clínica ocupacional de Chiclayo. Se hizo uso de dos instrumentos, el Estrés laboral el cual está conformada por 31 ítems y el de Productividad consta de 20 ítems. Para determinar la relación entre las variables se empleó los programas de Microsoft Office Excel y SPSS Statistics 25. Los resultados obtenidos evidencian que entre estrés laboral y productividad no existe relación dado que presenta un coeficiente de Pearson de 0.079, se encontró que el 51.2% se encuentra en un nivel medio y el 31.3% indica que se encuentra en un nivel de productividad aceptable, además no se encontró relación entre las dimensiones de ambas variables de los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo.

**Palabras clave:** Estrés laboral, productividad y clínica ocupacional.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and productivity in the collaborators of an occupational clinic in Chiclayo, 2021, a non-experimental cross-sectional design was used, using a population of 80 participants in an occupational clinic in Chiclayo . Two instruments were used: Work stress, which is made up of 31 items, and Productivity, which has 20 items. To determine the relationship between the variables, the Microsoft Office Excel and SPSS Statistics 25 programs were used. The results obtained show that between work stress and productivity there is a low positive relationship since it presents a Pearson coefficient of 0.079, it was found that 51.2 % is at a medium level and 31.3% indicates that it is at an acceptable level of productivity, in addition there is a low positive relationship between the dimensions of both variables, with the exception of the organizational justice dimension of the work stress variable, which has a Negative relationship with the productivity dimensions of the collaborators of an occupational clinic in Chiclayo.

**Keywords:** Work stress, productivity and occupational clinic.

## I. INTRODUCCIÓN

Con cada año que transcurre la apertura de fronteras, la digitalización y la conectividad fomentan la competitividad. Para las organizaciones el alcanzar sus objetivos se vuelve en una travesía cada vez más extenuante, que recae en cada uno de sus miembros y el estrés, producto de esta coyuntura, se postula como uno de los principales desafíos para la gestión del talento. Considerada como la respuesta física y emocional en relación a las exigencias propias de la labor y las capacidades, recursos y herramientas con las cuales hacer frente (Pino, 2018).

El estrés dentro de las organizaciones genera grandes afectaciones al desarrollo productivo de las mismas, el 45% de los trabajadores europeos manifestó haber experimentado cambios perjudiciales en su entorno laboral y el 62% expresa que los plazos de entrega son cada vez más cortos (Eurofound, 2012). Del mismo modo EU-OSHA (2014), hace mención a que el 79% de los colaboradores se ven afectados por estrés y cerca del 30% de las organizaciones no dispone de herramientas y/o procedimientos que lo contrarresten. Bajo este contexto el estrés laboral solo en Europa trajo como consecuencias una pérdida de 10.4 millones de días laborales, con una ausencia promedio que ronda los 24 días (Colín, 2017). Para Fernández (2003), con solo un 10% de los colaboradores que padecen estrés se genera un total de 20 millones de euros en pérdidas anuales para la Comunidad Europea. Según cifras de la institución, el estrés representa cerca del 60% de los días laborales perdidos (OIT, 2012).

En Latinoamérica, al igual que en Europa, el estrés tiene una sólida presencia en las organizaciones siendo el caso Mexicano el más representativo, cerca del 75% de las personas que padecen estrés consideran que este se asocia con su entorno laboral, superando a China y Estados Unidos con un 73% y 59% respectivamente, con un aproximado de 18,4 millones de personas las que sufren sus consecuencias, representando perjuicios monetarios entre 5.000 y 40.000 millones de dólares periódicamente que equivale entre el 0.5% y el 3.5% de su producto bruto interno. (Martines, 2016).



Las pérdidas económicas no solo afectan a las empresas sino también a los propios colaboradores los cuales se ven sometidos a cumplir con más horas de trabajo para poder asumir una determinada labor, lo cual fuera del agotamiento físico es capaz de generar agotamiento emocional y afectaciones psicológicas debido a la sobrecarga de responsabilidades, el poco espacio disponible para socializar y tener actividades de ocio. En Colombia de acuerdo con el Ministerio de Protección Social (2009), uno de cada tres trabajadores está en constante exposición de riesgos psicosociales, entre el 20% y 33% manifestaron sentir estrés laboral en niveles altos. Estos niveles generalmente se ven acompañados de cambios en las afectaciones fisiológicas y de percepción sobre su entorno, debido a la falta de herramientas para poder afrontarlo Huang y Feuerstein (2002). Del mismo modo, el incremento de la presión arterial, la tensión muscular, el colesterol, la poca concentración, mal humor, trastornos del sueño y alimenticios son algunas de sus manifestaciones más habituales. Esta misma realidad es compartida con las demás naciones de la región entre los que destacan Venezuela (63%), Ecuador (54%) y Panamá (49%) en base a las investigaciones realizadas por Mejía y Chacón (2019).

Desde su constitución las organizaciones buscan perdurar, se fijan objetivos y destinan recursos que permitan su desarrollo. Una de los indicadores más popularizados son los que se relacionan a la productividad. Así las organizaciones son capaces de cuantificar cada una de las actividades que les permitirán alcanzar sus objetivos, cuando una organización es productiva hace referencia a que cada uno de las distintas estrategias y metas están siendo cumplida dentro de los estándares establecidos, los recursos están siendo bien gestionados y la fuerza laboral está justificando las compensaciones económicas que permiten su relación laboral. En cuanto a la realidad peruana, durante los periodos 2000 y 2010, los niveles de productividad promedio anual se estimaron entre 1.5% y 3.5%. siendo sostenida en gran medida por el empleo formal que sólo ascendió a un 25% y que logra alcanzar un nivel de productividad 2.5 veces más que el empleo informal que representó el 75% (Céspedes, 2016).

Comprendiendo la existencia de un 75% de empleos informales con

menores tasas de productividad que el 25% formal. Sumado a los altos índices de informalidad que presenta el país, se estima que más del 50% de los peruanos percibe un salario por debajo del mínimo (Ganoza, 2020). Es razonable pensar que bajo este contexto se puedan desencadenar los factores necesarios para el surgimiento del estrés: la sobrecarga laboral, las condiciones bajo las cuales están se ven desempeñadas y los incentivos prácticamente inexistentes en estos sectores provoca la somatización (García y Forero, 2017). La somatización del estrés puede ser tanto físicos, cognitivos y psicológicos. Por otro lado, Campillo, Ortiz y Coronell (2019) manifiestan que la productividad laboral en la sección salud es uno de los más complejos, puesto que estos no llegan a velar por las necesidades del colaborador dentro de la organización. Guevara y Vidaurre (2019) evidencian las consecuencias de la falta de implementación de mejoras, las investigaciones en el sector salud evidencian niveles moderados de estrés producidos por la falta de implementación de herramientas necesarias para el desarrollo de su labor, también refieren que no cuentan con el área de recursos humanos capaz de velar por el bienestar mental de los colaboradores.

En la Clínica Ocupacional existen diversas áreas como gerencia, administración, contabilidad, recursos humanos, logística y el servicio médico ocupacional, en la que los colaboradores manifestaron indicadores que podrían estar relacionados al estrés laboral, tales como cansancio, irritabilidad, dificultad para comunicarse con otras áreas, como también con los pacientes ya que excedían la cantidad de atenciones programadas; debido al cambio en las atenciones a los pacientes por la coyuntura que se venía dando, más aún en los que pertenecían al área que se dedican a realizar pruebas para el descarte de la covid-19 y las áreas que tenían contacto constante con los pacientes, por lo que se presumía que los colaboradores estaban teniendo dificultades para la realización y la entrega de actividades en el tiempo establecido, puesto que han señalaron no poder trabajar de forma eficiente por el exceso de tareas asignadas y a su vez no propias al puesto que cubren.

De tal manera se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación

que existe entre estrés laboral y productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo, 2021?

Uno de los principales criterios que justifican este estudio es el nexo que el estrés tiene con cada uno de los principales determinantes de la organización, tanto en los niveles operativos, tácticos y gerenciales; perjudica sustancialmente a alcanzar las metas de la organización, la cohesión, la comunicación e interfiere en el desarrollo armónico de un clima laboral sano. Para las organizaciones definir la correlación entre las variables significa la presentación de evidencias científicas de los efectos del estrés sobre la productividad, las organizaciones establecerán estrategias de intervención, reestructuración y toda clase de reforma que contribuya al desarrollo de una organización ágil, disminuyendo los factores que promueven el estrés y perjudican al desarrollo productiva de la organización y de cada uno de sus elementos constituyentes entre ellos y el más importante el capital humano.

Una contribución desde la mirada de los gestores basado en los productos alcanzados en el estudio fomentaría el desarrollo de metodologías ágiles y círculos de calidad que promuevan nuevas y mejores estrategias de acción, plasticidad laboral, establecimiento de flexibilidad horaria o contemplar propuestas orientadas a la descentralización física de la tarea, fomentar la modalidad home office, priorizar el trabajo en base a objetivos y/o proyectos.

Una mirada propia del departamento de potencial humano contribuiría en la mejora de descriptivos de puestos que respondan a las verdaderas necesidades de la organización, estrategias para fomentar el bienestar psicológico, las pausas activas, la ergonomía y entre otras estrategias que contrarrestan los agentes que fomentan el estrés.

Por otra parte, el estudio se presenta como un antecedente de investigación que busca delimitar la correlación entre el estrés y la productividad en las organizaciones que servirá para fortalecer el campo teórico y contribuir en el desarrollo de nuevas investigaciones. además de ayudar a las organizaciones a poder plasmar y enfocarse en el desarrollo del bienestar del capital humano.

Bajo este contexto la investigación se planteó como objetivo principal el

determinar la relación entre estrés laboral y productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo, 2021.

Para su realización se desarrollaron objetivos específicos: Identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo, Identificar el grado de productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo, Identificar la relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión eficiencia de productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo, e Identificar la relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión eficacia de productividad. Por último, se planteó la hipótesis general: Existe relación inversa y altamente significativa entre estrés laboral y productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional, Chiclayo, 2021 y la hipótesis específica: Existe relación inversa y altamente significativa entre las dimensiones de estrés laboral y dimensiones de la productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los entornos académicos, el estrés laboral es una de las variables que se tratan con mayor frecuencia, esto debido a las implicaciones que tiene sobre las organizaciones y su productividad. Numerosos estudios entre los que se encuentran los realizados por:

Charria & Sarsosa (2017) realizaron una investigación que tuvo como finalidad detallar el nivel de estrés laboral en los colaboradores con cargo asistencial de instituciones de salud en Cali, Colombia, este fue un estudio descriptivo y con diseño transversal, el cual tuvo como población y muestra 595 participantes de diferentes áreas del nivel salud, el instrumento utilizada fue un cuestionario del estrés del Ministerio de Protección Social en su tercera versión, el resultado encontrado fue que un 28,6% se encuentran en nivel muy alto de estrés, el 20,6% en un nivel alto de estrés, el 15,8% se ubica en un estrés medio y el 11,6% en un nivel bajo de estrés, concluyendo la existencia de estrés laboral provocado por diferentes situaciones como son las extensas horas de trabajo, los cambios de turno sin avisar y la constante exposición a enfermedades.

Del mismo modo Delgado, Calvanapon & Cárdenas (2020), realizaron una investigación, que tuvo como finalidad establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo, haciendo uso del tipo de investigación correlacional y se tuvo como muestra a 98 trabajadores de la red de salud, los instrumentos utilizados fueron el "Cuestionario para medir el estrés laboral" de Benaiges 2010. Se obtuvieron como resultado en cuanto a los niveles de estrés que el 2% se encuentra en un nivel bajo, el 55,1% se ubica en un nivel medio y el 42,9% presenta un nivel elevado de estrés laboral. Concluyendo que los trabajadores presentan estrés, debido a la sobrecarga laboral que demanda su puesto, el realizar funciones que no corresponden dentro de su área y por conflictos entre sus compañeros.

También Lecca, Lora & Rodríguez (2020), realizaron una investigación titulada Comunicación laboral y estrés laboral en tiempos de la covid-19. Centros de salud Minsa Lacuabamba y Parcoy, tuvo como finalidad

determinar la relación entre las variables mencionadas en el personal asistencial, se tuvo un diseño de investigación transversal y de tipo descriptivo-correlacional, se tomó como muestra y población a 53 colaboradores de ambas instituciones, de las cuales se utilizó como instrumento la Escala de valoración de posibles casos de estrés laboral, se obtuvieron como resultados en relación a los niveles de estrés, el 26,4% se encuentra en un nivel normal, 43,3% se ubica en un nivel leve, 24,5 presenta un nivel moderado y el 5,7 en un nivel severo de estrés laboral. El autor concluye que existe estrés laboral, debido a la exposición a la Covid-19 en la que se encuentran los colaboradores, la falta de personal y la extensión de horas de trabajo.

Por otro lado García (2020) realizó una investigación titulada Estrés laboral y cuidados de enfermería, Centro Quirúrgico del Hospital Hernández Mendoza, tuvo como objetivo determinar el nexo entre las variables propuestas, con un diseño transversal, tomando como muestra y población a 92 personas entre ellos colaboradores y pacientes, utilizaron como instrumento el cuestionario The Nursing Stress Scale compuesto por 34 preguntas para medir el estrés laboral, los resultados fueron que el 47,1% de los colaboradores tiene un nivel de estrés alto, el 23,5% un nivel de estrés medio y el 29,4% estrés bajo. Se concluye que los niveles altos de estrés son producidos por la cantidad de horas que laboran, por desacuerdos entre colaboradores y actividades fuera del puesto de trabajo que ejecutan.

Así mismo, Garate (2017) realizó una investigación que tuvo como finalidad evaluar el nivel de estrés y establecer su relación con el grado de desempeño de los colaboradores del Hospital, se realizó un estudio descriptivo-correlacional, tomando como muestra y población a 252 colaboradores del Hospital, se utilizó un cuestionario de creación del autor. Se obtuvo como resultado que el 26% de colaboradores presentan estrés en el nivel alto y 74% en el nivel medio de estrés laboral. Se concluye que a los colaboradores del Hospital les genera estrés, la ausencia de personal, el tener que cubrir y realizar actividades que no son propias de su puesto.

Por otra parte, Farfán (2017) realizó una investigación que tuvo como finalidad determinar si existía una relación entre el estrés y la satisfacción

laboral de los trabajadores del Hospital Arzobispo Loayza, se realizó el estudio con un diseño descriptivo-correlacional, con una población y muestra de 250 colaboradores, se utilizó el Cuestionario de Melgosa que tiene como finalidad evaluar los niveles de estrés. Se obtuvieron como resultado en cuanto a los niveles de estrés que el 69% de trabajadores presentan un nivel normal, el 11% se encuentra en un nivel bajo, 1% se ubica en un nivel pobre y 19% un nivel elevado de estrés laboral. Se pudo concluir que existe estrés laboral en un porcentaje mínimo donde los colaboradores manifiestan sentirse agotados desde que su día comienza, generando una mala relación entre sus pares.

Por otro lado, Delgado (2019) realizó una investigación que tuvo como finalidad determinar la relación entre estrés y desempeño laboral, este fue un estudio no experimental y corte transversal, el cual tuvo como población y muestra 98 participantes de una red de salud en Trujillo, el instrumento utilizada fue un cuestionario del estrés laboral de Benaiges, como resultado se obtuvo que ambas variables poseen una correlación inversa con un coeficiente de  $-0.688$ , además en cuanto a niveles de estrés laboral predomina el 55.1% en un nivel medio, el 42.9% en un nivel elevado y el 2% con un nivel bajo, concluyendo la existencia de estrés laboral provocado por diferentes situaciones como la falta de apoyo de los superiores y conflictos interpersonales.

Estos hallazgos son compartidos también por Díaz, Guevara y Vidaurre (2019) realizaron una investigación titulada Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, se pretendió conocer los niveles de las variables estudiadas, se utilizó un diseño no experimental, transversal de tipo correlacional, usando un muestreo de 30 colaboradores, se utilizó el un cuestionario de creación del autor, se tuvo como resultado que los colaboradores presentan un 80% estrés moderado y 20% un estrés leve. Se concluye que existe estrés laboral debido a las condiciones en las que laboran y la falta de remuneraciones a tiempo.

La investigación de Morón (2019), titulada Estrés laboral y la

autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima – 2019, tuvo como finalidad determinar la relación entre las variables mencionadas, este estudio tiene un diseño correlacional, la cual trabajó con una población y muestra de 60 colaboradores, haciendo uso de los instrumentos denominados Cuestionario de Maslach para medir la variables estrés y el Cuestionario de la autopercepción de la Productividad, obteniendo como resultado de la variable estrés que el 36,5% presenta un nivel bajo, 51,9% posee un nivel medio y el 11,5% un nivel bajo, y de la variable productividad presentan los colaboradores son, el 59,6% un nivel bueno, el 26,9% un nivel regular y el 13,5% un nivel bajo. Entre ambas variables se determinó un coeficiente de correlación de -0.509. Concluyendo que existe una relación indirecta entre las variables, es decir que a menor sea el nivel de estrés laboral, mayor será el nivel de productividad.

Así mismo tenemos a Bravo (2017) , en su investigación titulada Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en Microred José Carlos Mariátegui, tuvo como objetivo general determinar la correlación entre las variables propuestas, este estudio tiene un diseño no experimental, con un enfoque transversal, el cual tuvo como población y muestra a 252 colabores, se utilizó el un cuestionario de creación del autor, se obtuvo como resultados que el 10.5% de los colaboradores presentan un nivel de productividad deficiente, el 79,6% un nivel de productividad aceptable, 9,9% un nivel de productividad satisfactorio, y en sus dimensiones, a eficiencia presenta el 75.6% y en eficacia el 82.2% por lo que ubica a ambas dimensiones en un nivel aceptable. Se concluye que existe un nivel aceptable entre la variable productividad y sus dimensiones, manifestándose de manera en que los colaboradores logran sus objetivos y metas en el tiempo establecido.

Por su parte Baldeón (2017) realizó una, tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre la situación de estrés y la productividad laboral en los profesionales del hospital Hermilio Valdizán, tuvo un diseño no experimental, de tipo correlacional, con una población y muestra de 111 colaboradores, se utilizó los cuestionarios Escala de determinación de la



Situación del estrés y Escala de determinación de la Productividad laboral de creación del autor, los cuales fueron sometidos a juicio de expertos, obteniendo una confiabilidad de 0.895, se tuvo como resultados que el 33,3% se encuentran en un nivel bajo de productividad, el 46% se ubica en un nivel regular de productividad y 20,7% en un nivel alto de productividad. Se concluye que en mayor proporción de colaboradores existe niveles de productividad con una estimación regular, manifestándose en que los trabajadores logran las actividades encomendadas por sus superiores.

Para un mayor entendimiento de las variables estrés laboral y productividad, se van a considerar diversos fundamentos teóricos. Referido al estrés laboral se ha considerado las siguientes teorías:

Modelo del ambiente social propuesto por French & Kahn (1962; citado por Merín, et al., 1995), hace referencia al estrés laboral y sitúa sus orígenes en una estructura de cuatro elementos: condiciones físicas, percepción subjetiva, desempeño y consecuencias en la salud física y/o mental. Junto a ellos otra de las propuestas establecidas es el modelo de Demanda, Restricción y Apoyo de Karasek (1995), en donde se considera que el estrés se origina cuando las demandas laborales superan la amplitud de decisión del colaborador, originando que ante una demanda específica la capacidad de tomar decisiones se vea limitada al grado de libertad burocrática que este posee.

Peiró (1993; citado por Merín, Cano & Tobal, 1995) expone el modelo integrador, considerando seis factores: variables ambientales, características de las personas, experiencia subjetiva, respuestas del individuo es decir técnicas de afrontamiento, resultados de la experiencia del estrés y las consecuencias del estrés; aludiendo que uno de los factores rotundos del estrés laboral son los desacuerdos entre los estresores del ambiente laboral y la necesidad que tiene el colaborador de eliminar dicho desacuerdo. También nos manifiesta que existen otras características que pueden ser estresantes para los colaboradores como: los trabajos por turnos, el trabajo nocturno, el exceso de trabajo, exponerse a riesgos y los peligros.

La teoría de Benaiges (2010; como se citó en Ayay & Azan, 2018) donde

expone que el estrés laboral es el rebote de un individuo al conjunto de componentes como las carencias laborales y las presiones que no encajan con sus habilidades, además cuando hay escasas oportunidades para poder tomar una decisión o tener el control y esto implica el poner a prueba su capacidad para sobrellevar situaciones.

La teoría de Byrne, relaciona al estrés laboral con el cansancio, la pérdida de autonomía y trabajo sin estímulo, sobrecarga de trabajo, rutinaria, mal entorno laboral. En tal sentido la teoría de Kyriacou sobre los motivos del estrés laboral lo relaciona con los conflictos en el centro de labor, exceso de presión para desarrollar su labor, presentando un enfoque individualista del fenómeno; Igualmente, Teoría Maslach y Leiter: es la más calificada, dio lugar a la creación del instrumento de medición, la contempla con lo crónico y constante de su ambiente laboral. (Miravalles, 2017)

Gutiérrez y Vilorio (2014), se refieren al estrés como el proceso en donde un organismo busca mantener su estabilidad, frente a presiones provenientes de su entorno laboral. De este modo, el estrés laboral viene siendo una reacción orgánica que expresa el individuo bajo situaciones en donde su entorno o elementos constituyentes (disponibilidad de recursos, apoyo de pares o superiores, mal clima laboral, bajos niveles de comunicación o conflictos) junto a carencias individuales (baja autoestima, pocas habilidades sociales) generan una percepción que desfavorece el desarrollo de sus funciones o actividades designadas por alguna figura representativa de la organización en la cual labora.

Si bien es cierto gran parte de los autores se focalizan en los aspectos relacionados a la tarea como uno de los principales detonantes del estrés laboral, hay que considerar que el estrés puede originarse desde otros factores dentro de la organización que pueden estar total o parcialmente desligados de la tarea. De acuerdo con Cano (2002), el estrés laboral incluso puede surgir en situaciones cuando las tareas son escasas, esto es debido a otra serie de factores relacionados a procesos de inducción ineficientes, información genérica en los descriptivos de puesto que no son capaces de reflejar los verdaderos roles a asumir; los cuales perjudican en un primer momento a identificar el cómo se hace y con quienes se tiene que realizar

una actividad en específico y que incluso para poder hacerlo se requiere de una inversión de tiempo que hubiera sido redistribuida si estos aspectos hubieran sido realizados correctamente. Otros aspectos relacionados los encontramos en la falta de gratificación y recompensa por el logro de objetivos, la falta de cooperación en el trabajo de equipo y una poca seguridad en el trabajo.

La presente investigación estará fundamentada bajo la teoría de Benaiges (2010) dado que los colaboradores perciben el estrés laboral de distinta manera es por ello que, a través de este modelo se podrá identificar el factor desencadenante del estrés de los colaboradores, consecuente a esto el modelo planteado garantiza un estudio adecuado para diseñar un plan de intervención a nivel individual e institucional. Además, hace mención que el estrés laboral está compuesto por cinco dimensiones:

Apoyo organizacional. Benaiges (2010), menciona que es comprendido por los empleados como el grado en cual las organizaciones aprecian sus aportes y cuidan su bienestar.

Sobrecarga Laboral. Benaiges (2010), determina que es la situación a la que el sujeto está sometido por trabajar en tiempo limitado, tener muchas tareas correspondientes a su puesto y que estas posean dificultad además hacen mención que la sobrecarga puede ser cualitativa y cuantitativa.

Dificultades Interpersonales. Benaiges (2010), son las disputas con otras personas, por falta o poca habilidad social, poca empatía; estas dificultades suelen originarse por sí mismas y el poco intelecto emocional.

Fuentes intrínsecas de insatisfacción. Benaiges (2010), es la respuesta del trabajador, causado por las condiciones en las que labora, la identidad de la persona y las demás situaciones referentes a la organización en las que el colaborador no esté satisfecho.

Justicia Organizacional. Benaiges (2010), refiere a que el trabajador percibe situaciones dentro de la organización tales como, brindar un sueldo que no es equitativo y a la vez no justificable al trabajo que realiza, también la apreciación del trabajador sobre la igualdad de trabajo.

En relación a la productividad laboral, se ha considerado las siguientes teorías:

La teoría científica y clásica de la administración establecidas por Taylor (1911) basado en que para lograr el aumento de la productividad de los colaboradores estos deben tener un sistema monetario satisfactorio y compromiso de aumento sea el caso de extensión de horas laborales, su ambiente laboral, un entrenamiento óptimo; Taylor y Fayol, la productividad es concebida en el análisis de los puestos y las operaciones los principios establecidos por Fayol son la piedra angular de la actual dirección por objetivos. Con la teoría de las relaciones humanas se hace un giro de enfoque y esta vez se centran tanto en las condiciones físicas como en el liderazgo y su efecto en la productividad, siendo su máximo representante Elton Mayo (Agüero, 2007).

Es importante considerar que todas las teorías de la organización aplicadas a la administración contemplan a la productividad como su fin primordial y para ellos cada una de las teorías postula y realiza la implementación de recursos y/o métodos que permitan alcanzarla. Así mismo, la variable productividad puede ser vista desde muchos aspectos, uno de ello es la establecida por Koontz y Wehrich (2007) la cual relacionan con los insumos y el producto terminado frente a un periodo determinado de tiempo. Esta condición también contempla el cuidado de la calidad y el desempeño tanto del personal administrativo, los colaboradores y los organismos de apoyo.

La teoría de la calidad total de la productividad establecida por Gutiérrez (2010) donde la productividad es vista desde los resultados alcanzados en un sistema o una organización, el cual el trabajador realiza haciendo uso de la eficiencia para emplear los recursos proporcionados, además de la eficacia, referido a cómo van a ser alcanzados los objetivos.

Una mirada sobre los elementos que constituyen la productividad en las organizaciones es la establecida por Hernández (1973), en donde se sostiene que la productividad es la optimización de los resultados, eficiencia y eficacia. En base a lo anterior Gutiérrez (2001), considera que la productividad

presenta a la eficiencia y la eficacia como elementos fundamentales. Siendo la primera el resultado entre los objetivos logrados y los recursos implementados, y el segundo, está relacionado con el nivel de las actividades planificadas frente a las actividades alcanzadas.

Así mismo Gutiérrez (2001) nos menciona que la productividad es medida en base a resultados logrados, es decir la cantidad de actividades producen según estas sean encomendadas.

Para la presente investigación se asumirá el enfoque teórico de Gutiérrez (2001) debido que toma en cuenta los aspectos importantes para medir la productividad, además de estructurar a la productividad mediante dos elementos: eficiencia y eficacia:

**Eficiencia.** Gutiérrez (2001) la define como el producto final que realiza el trabajador con una calidad óptima en tiempo menor, también es considerado el nivel de eficacia con que es utilizado un recurso. Así mismo para Chiavenato (2011) la eficiencia puede ser entendida entre la relación existente entre las entradas y las salidas, dicho de otro modo, la eficiencia mantiene una relación entre los costos y los beneficios obtenidos. Aquí se prioriza la mejor manera de hacer las cosas, actividades o procesos establecidos los cuales impactaran a la organización, uno de los criterios a considerar cuando se trabaja en base a la eficiencia es el especial interés que debe mantenerse en el conocimiento y la capacidad que este tenga para integrarse en cada uno de los procesos (Jing y Tang, 2021).

**Eficacia.** Gutiérrez (2001) define a la eficacia como la medida en la que va a ser alcanzado los objetivos plasmados de las tareas a ejecutar, también es considerado como el producto que se ha obtenido comparado con un producto posible. Así mismo concierne estrictamente con el cumplimiento de los objetivos establecidos en la organización y ejecutados por un individuo o conjunto de ellos según Koontz y Weihrich (2004); la capacidad para poder satisfacer un requerimiento establecido por la sociedad a través de un producto y/o servicio específicamente diseñado para ello Chiavenato (2011). De acuerdo con García, et al (2019) la eficiencia se contempla como la extensión en la cual se realiza los procesos de planificación los cuales parten

del concepto se puede hacer referencia a las medidas en que se busca lograr los objetivos establecidos en los procesos de planificación. De la misma manera, se debe contemplar que los recursos son en gran medida trascendentales en los diferentes procesos estos deben presentar como características principales la innovación y tecnológicos (Dabí'c, et al, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo aplicada, porque pretende hacer uso de los conocimientos adquiridos para ponerlos en práctica y así, poder obtener nuevos conocimientos y dar a conocer la realidad de una problemática para la mejora del hombre o sociedad (Sánchez et al, 2018). Es por ello que en base a las teorías de estrés laboral y productividad establecidas, se desea adquirir nuevos conocimientos y así poder explicar la problemática y que esta sea base para implementar acciones de mejora.

##### Diseño de Investigación

Concierno a un diseño no experimental de corte transversal el cual Hernández, Fernández & Baptista (2014) hacen mención que, es un análisis que se realiza sin manipular las variables correspondientes, en la que solo se observará fenómenos en su entorno natural para luego estudiarlos, y que a su vez la recolección de datos será realizado por única vez.

Además, es de tipo correlacional, en la cual Hernández, Fernández & Baptista (2014) hacen mención que las investigaciones correlacionales tienen como objetivo comprender el nexo o grado de concordancia que existe entre dos o más variables de un entorno determinado.

En la presente investigación las variables propuestas no serán manipuladas y serán evaluadas por única vez teniendo como finalidad poder buscar si existe un grado de concordancia entre estrés laboral y productividad.

El diagrama característico de esta investigación es:

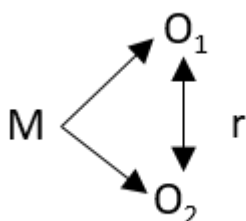


Gráfico 1: Diagrama de la investigación

M= Muestra: los colaboradores de una Clínica Ocupacional de Chiclayo

O1= Estrés laboral

O2= Productividad

r= relación entre variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### Variable 01: Estrés Laboral

Definición Conceptual: “Es el rebote de un individuo al conjunto de componentes como las carencias laborales y las presiones que no encajan con sus habilidades, además cuando hay escasas oportunidades para poder tomar una decisión o tener el control y esto implica el poner a prueba su capacidad para sobrellevar situaciones” (Benaiges, 2010)

Definición operacional: Para medir la variable de estudio Estrés laboral se aplicará como instrumento el cuestionario para medir el estrés laboral con 31 ítems que consta de cinco dimensiones: apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y justicia organizacional.

Indicadores: Los indicadores correspondientes a cada dimensión son: apoyo organizacional (1 al 6), sobrecarga laboral (7 al 13), dificultades interpersonales (14 al 19), fuentes intrínsecas de insatisfacción (20 al 27) y justicia organizacional (28 al 31).

Escala de medición: Ordinal

#### Variable 02: Productividad

Definición Conceptual: La productividad es vista desde los resultados alcanzados en un sistema o una organización, el cual el trabajador realiza haciendo uso de la eficiencia para emplear los recursos proporcionados, además de la eficacia, referido a cómo van a ser alcanzados los objetivos (Gutierrez, 2001)



Definición operacional: Para medir la variable de estudio Productividad se aplicará como instrumento el cuestionario de productividad que consta de dos dimensiones, eficiencia y eficacia.

Indicadores: Los indicadores correspondientes a cada dimensión son eficiencia (1 al 8) y eficacia (9 al 20).

Escala de medición: Ordinal

### **3.3. Población**

#### **Población**

La población está compuesta por 80 colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo, entre ellos se encuentran 37 mujeres y 43 varones, con un rango de edad entre 23 y 60 años, los cuales laboran en turnos de mañana y tarde, además está integrada por personal que cubren el puesto de médicos, enfermeras licenciadas y técnicas, psicólogos, odontólogos, radiólogos, ecógrafos y técnicos de laboratorio.

#### **Muestra**

La muestra se realizó en base al total de los colaboradores de la Clínica Ocupacional, Chiclayo. El estudio será censal.

#### **Criterios de exclusión**

Colaboradores que estén con descanso médico o vacaciones.

Personal que esté laborando el tiempo menor a tres meses.

#### **Unidad de análisis**

Cada colaborador de una clínica ocupacional que asista de manera presencial y tenga un tiempo de servicio igual o mayor a 3 meses.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación se hará uso de la técnica de la encuesta, la cual nos va a permitir recabar información mediante interrogantes hacia las personas involucradas en la variable como el personal del área y los jefes inmediatos, lo que nos permitirá encontrar si existe relación entre las

variables propuestas.

El instrumento para medir el estrés laboral es denominado cuestionario de estrés laboral de Benaiges adaptado por Delgado en el 2019, cuya finalidad es puntualizar niveles de estrés laboral, este contiene un total de 31 ítems, posee cinco dimensiones; primero, apoyo organizacional la cual consta de seis reactivos (1,2,3,4,5,6), segundo, sobrecarga laboral que contiene siete reactivos (7,8,9,10,11,12,13), tercero, dificultades interpersonales con seis reactivos (14,15,16,17,18,19), cuarto, fuentes intrínsecas de insatisfacción con ocho reactivos (20,21,22,23,24,25,26,27) y quinto, justicia organizacional con cuatro reactivos (28,29,30,31), con una escala de estimación del 1-5 y la escala de valoración de tipo Likert.

La aplicación del instrumento puede ser personal o en grupo, con un promedio de tiempo de 30 minutos aproximadamente, su validez tuvo un valor de 0,99 el cual se obtuvo con jueces expertos en la materia y la confiabilidad haciendo uso del coeficiente alfa de cronbach es de 0,959.

Para fines de la investigación el instrumento de estrés pasó por una una revisión de sus propiedades psicométricas, en el cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Se aplicó el instrumento a 80 colaboradores con las mismas características de la muestra, se ejecutó el estudio de fiabilidad, mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, en el estudio realizado se obtuvo un puntaje de .845 dando como resultado un nivel de confiabilidad fuerte, además se usó la prueba de normalidad de Barlety, obteniendo 465, lo cual indica que al ser menos a 0.005 indica que es válido y Kaiser Meyer Olkin (KMO), obteniendo ,763 lo cual significa que al ser mayor a 0,5 es válido.

Para la medición de la variable productividad se hará uso del instrumento llamado Encuesta para evaluar el nivel de productividad de la autoría de Bravo Huerta elaborado en el año 2017, cuyo objetivo es evaluar los niveles de productividad, este contiene un total de 20 reactivos, posee 2 dimensiones; la primera es eficiencia (1,2,3,4,5,6,7,8) y la segunda es eficacia (9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20), con una escala de estimación del 1-4 y la escala de valoración de tipo Likert.

La aplicación del cuestionario puede ser personal o en grupo, con un promedio de tiempo de 30 minutos aproximadamente, para obtener la validez del instrumento se realizó la selección de 3 jueces expertos y para determinar la confiabilidad se hizo uso del coeficiente alfa de cronbach es de 0,803, lo cual nos permite confirmar que el instrumento es de fuerte confiabilidad.

Para fines de la investigación se realizará una revisión de las propiedades psicométricas del instrumento de productividad, con población similar a la de la investigación.

Se aplicó el instrumento a 80 colaboradores con las mismas características de la muestra, se ejecutó el estudio de fiabilidad, mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, en el estudio realizado se obtuvo un puntaje de .890 dando como resultado un nivel de confiabilidad fuerte, además se usó la prueba de normalidad de Barlett, obteniendo 190, lo cual indica que al ser menos a 0.005 indica que es válido y Kaiser Meyer Olkin (KMO), obteniendo ,817 lo cual significa que al ser mayor a 0,5 es válido.

### **3.5. Procedimientos**

Se iniciará presentando la solicitud de permiso al gerente general de la organización, por consiguiente a través de un grupo de WhatsApp existente donde se encuentran todos los colaboradores se les hará el envío, del link de los cuestionarios mediante Google forms, el cual incluirá el consentimiento informado y todo aquel colaborador que acepte ser partícipe de la investigación, se direccionará automáticamente a los ítems de cada instrumento con el fin de poder recabar la información correspondiente y luego ser analizada.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para los análisis estadísticos, se hará uso de Microsoft Office Excel 2019 para adjuntar los datos y a su vez el programa IBM SPSS Statistics 25 para realizar una prueba de normalidad inferencial de la distribución de datos y para determinar la relación entre las variables, utilizaremos el coeficiente de correlación de Pearson o de Spearman y poder contrastar las hipótesis

propuestas, las cuales serán presentadas a través de tablas y figuras.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideran principios éticos establecidos por el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2017), la Asociación Americana de Psicología (2010) y el código de ética de la Universidad César Vallejo (2017).

Para poder llevar a cabo esta investigación se cumplirá con el código de ética, cumpliendo los lineamientos de confidencialidad, donde estaremos en nuestro deber de proteger toda información proporcionada por los colaboradores de la clínica ocupacional donde se realizará la investigación, además la revelación de dicha información proporcionada podrá ser revelada con el consentimiento por parte de la gerencia de la organización, tal y como está mencionado en los principios éticos según la Asociación Americana de Psicología (2010). Además, según el código del colegio de Psicólogos del Perú (2017) hacen mención en el artículo 59° que será nuestra obligación guardar en secreto los datos aún después de haber concluido la relación profesional.

Por otro lado, respecto a la investigación con seres humanos, es de consideración contar con el consentimiento informado de aquellos que serán partícipes, esto es referido en artículo 24° del apartado del código de ética del colegio de Psicólogos del Perú (2017), también mencionado en el código de ética de la Universidad César Vallejo (2017), donde hacen referencia, que la información que se brindará a los participantes sobre el objetivo y tiempo de proyecto, debe ser adecuada y comprensible. Por otro lado, el principio ético de la Asociación Americana de Psicología (2010), menciona que el consentimiento informado sólo será dado cuando no podría suponerse que la investigación a realizar no causará daños o malestares.

Referido a la política de plagio, no presentaremos como nuestras investigaciones o datos ajenos, aun cuando se haya realizado una cita textual, según el código de ética de la Asociación Americana de Psicología (2010), por consiguiente, esta investigación mostrará originalidad, porque se

citarán los textos correctamente cumpliendo la normativa mencionada en el código de ética de la universidad César Vallejo (2017).

En cuanto al rigor científico se emplea una metodología establecida, así mismo se llevará a cabo un riguroso procedimiento para la obtención de resultados, para ellos se hará uso de instrumentos que poseen una validez y confiabilidad óptima, mencionado en el apartado del código de ética de la Universidad César Vallejo (2017). Así mismo el código de ética de Psicólogos del Perú refiere que en investigaciones se tendrá como obligación realizar un procedimiento científico para desarrollar la validez y estandarización.

#### IV. RESULTADOS

Luego de haber aplicado los cuestionarios correspondientes a las variables estudiadas, se procedió a realizar el análisis estadístico de la información recolectada.

**Tabla 1.**

*Relación entre estrés laboral y productividad*

		<b>Productividad</b>
<b>Estrés laboral</b>	Correlación de Pearson	,079
	Sig. (bilateral)	,484
	N	80

Nota. Sig. = Significancia.

En la tabla N° 1, se observa que no existe relación entre estrés laboral y productividad en colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo, que según el correlativo Pearson presentan un coeficiente de 0.079 siendo no significativo, por lo que se entiende que cada variable actúa de forma autónoma e independiente.

**Tabla 2.**

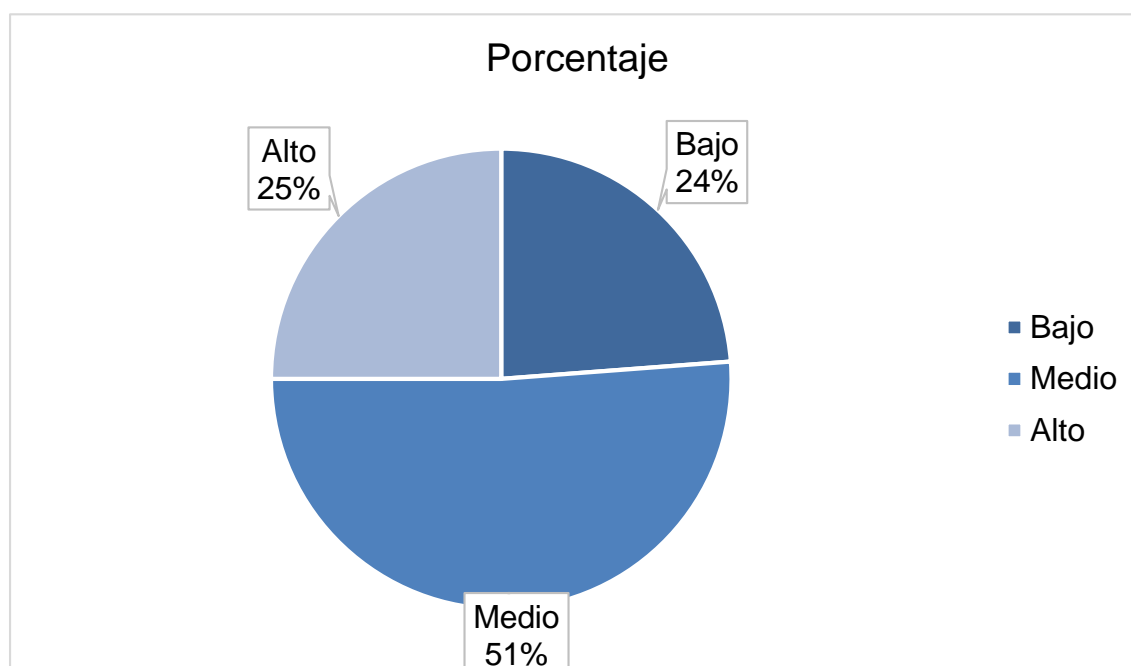
*Nivel de estrés laboral en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	19	23.8
<b>Medio</b>	41	51.2
<b>Alto</b>	20	25.0
<b>Total</b>	80	100.0

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla N° 2, se observa que, en los *colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo*, posee un 23,8% en el nivel bajo, seguido con un nivel alto de 25% y predominante con un 51,2% es el nivel medio de estrés laboral.

**Gráfico 2. Niveles de estrés laboral**



**Tabla 3.**

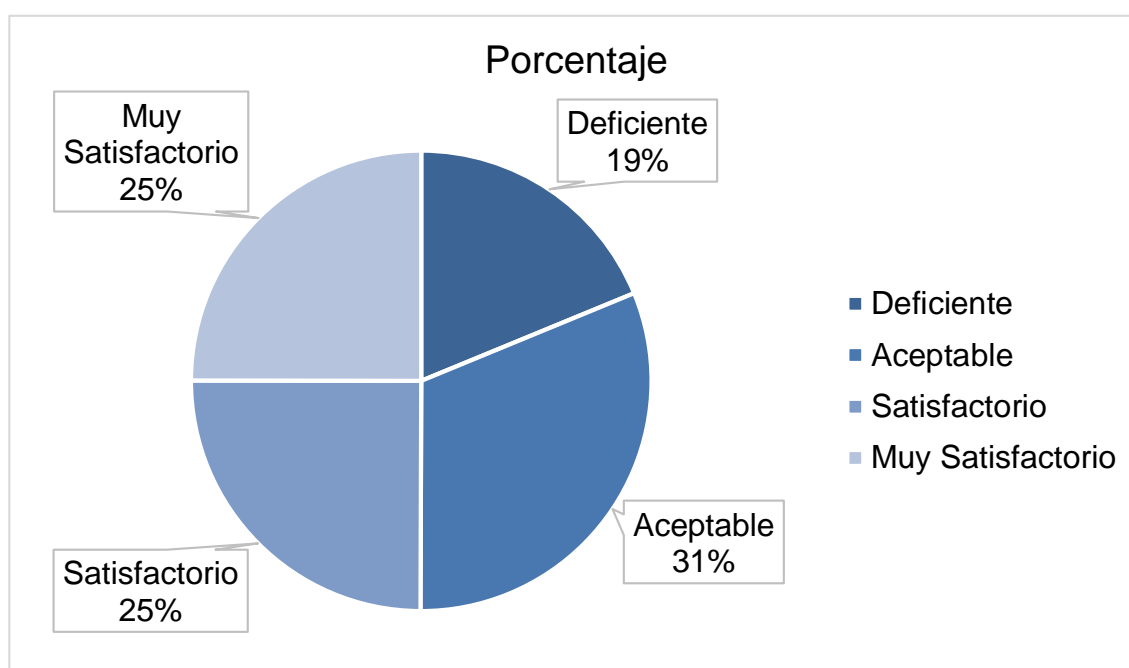
*Nivel de productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Deficiente</b>	15	18.8
<b>Aceptable</b>	25	31.3
<b>Satisfactorio</b>	20	25.0
<b>Muy satisfactorio</b>	20	25.0
<b>Total</b>	80	100.0

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla N° 3, se muestran los niveles de productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo, se obtuvo un 18,8% en el nivel deficiente, seguido del nivel satisfactorio y muy satisfactorio, ambos con el 25% y en el cual predomina el nivel aceptable con un 31,3%.

**Gráfico 3. Niveles de productividad**





**Tabla 4.**

*Relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión eficiencia de productividad*

		<b>Eficiencia</b>
<b>Apoyo</b>	Correlación de Pearson	0.127
<b>organizacional</b>	Sig. (bilateral)	0.263
<b>Sobrecarga</b>	Correlación de Pearson	0.168
<b>laboral</b>	Sig. (bilateral)	0.137
<b>Dificultades</b>	Correlación de Pearson	0.086
<b>interpersonales</b>	Sig. (bilateral)	0.450
<b>Fuentes</b>	Correlación de Pearson	0.032
<b>intrínsecas de</b>	Sig. (bilateral)	0.777
<b>insatisfacción</b>		
<b>Justicia</b>	Correlación de Pearson	-0.067
<b>organizacional</b>	Sig. (bilateral)	0.557

En la tabla N° 4, se observa que entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión eficiencia de la variable productividad, no existe relación, por lo que se rechaza la hipótesis del investigador y se acepta la nula, lo que quiere decir que cada dimensión actúa de forma autónoma e independiente, o responde a variables externas que no se encuentran dentro del estudio.

**Tabla 5.**

*Relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión eficacia de productividad*

		<b>Eficacia</b>
<b>Apoyo</b>	Correlación de Pearson	0.048
<b>organizacional</b>	Sig. (bilateral)	0.673
<b>Sobrecarga</b>	Correlación de Pearson	0.081
<b>laboral</b>	Sig. (bilateral)	0.476
<b>Dificultades</b>	Correlación de Pearson	0.016
<b>interpersonales</b>	Sig. (bilateral)	0.889
<b>Fuentes</b>	Correlación de Pearson	0.003
<b>intrínsecas de</b>	Sig. (bilateral)	0.979
<b>insatisfacción</b>		
<b>Justicia</b>	Correlación de Pearson	-0.036
<b>organizacional</b>	Sig. (bilateral)	0.749

En la tabla N° 5, se observa que entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión eficacia de la variable productividad, no existe relación, por lo que se rechaza la hipótesis del investigador y se acepta la nula, lo que quiere decir que cada dimensión actúa de forma autónoma e independiente, o responde a variables externas que no se encuentran dentro del estudio.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación, se propuso como objetivo general determinar la relación entre estrés laboral y productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo, al procesar los datos se encontró que no existe relación entre estrés laboral y productividad, de esta forma, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula. Dicho resultado discrepa con el estudio de Gárate (2017) quien estableció la relación entre estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de un hospital. Como resultado obtuvo que existe una relación positiva media, directa y significativa entre las variables. Al igual que el estudio, discrepa con Baldeón (2017) el cual comprobó la relación entre el estrés y la productividad laboral en su muestra, de lo cual obtuvo que las variables se relacionan de forma inversa y significativa. Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2020), realizaron una indagación con el fin de establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral en su muestra, en el que obtuvieron como resultado una relación negativa, moderada pero significativa entre las variables mencionadas. Es por ello que, Gutiérrez y Viloría (2014), se refieren al estrés como el proceso en donde un organismo busca mantener su estabilidad, frente a presiones provenientes de su entorno laboral. De este modo, el estrés laboral viene siendo una reacción orgánica que expresa el individuo bajo situaciones en donde su entorno o elementos constituyentes (disponibilidad de recursos, apoyo de pares o superiores, mal clima laboral, bajos niveles de comunicación o conflictos) junto a carencias individuales (baja autoestima, pocas habilidades sociales) generan una percepción que desfavorece el desarrollo de sus funciones o actividades designadas por alguna figura representativa de la organización en la cual laboran. Así mismo, según Miravalles (2017), todo ello se fundamenta mediante la teoría de Byrne, el cual relaciona al estrés laboral con el cansancio, la pérdida de autonomía y trabajo sin estímulo, sobrecarga de trabajo, rutinaria, mal entorno laboral; y la teoría de Kyriacou quien señala que los motivos del estrés laboral pueden relacionarse con los conflictos en el centro de labor, exceso de presión para desarrollar su labor, presentando un enfoque individualista del fenómeno. Por otro lado, Hernández (1973), sostiene que la productividad es la optimización de los resultados, eficiencia y eficacia. Por ello, se toma en cuenta la teoría de la calidad total de la productividad respaldada por

Gutiérrez (2001) en el que la productividad es vista desde los resultados alcanzados en un sistema o una organización, el cual el trabajador realiza haciendo uso de la eficiencia para emplear los recursos proporcionados, además de la eficacia, referido a cómo van a ser alcanzados los objetivos. Finalmente, conforme a lo mencionado, se deduce que el estrés laboral puede llegar a ocasionar enfermedades físicas y psicológicas, interfiriendo y disminuyendo la productividad y desempeño laboral dentro del área donde el trabajador ejerce su labor, por ende es necesario tomar en cuenta los resultados presentados para evaluar un método adecuado con el que las organizaciones puedan mejorar su ambiente laboral, logrando que sus colaboradores mejoren su productividad transmitiendo buenas emociones hacia el público al cual dedican sus servicios.

Asimismo, se formularon objetivos específicos, siendo el primero, identificar el nivel de estrés laboral, en el cual se evidencia que predominó el nivel medio de dicha variable, seguido del nivel alto, y finalmente, el nivel bajo en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo. El resultado obtenido es similar al conseguido por Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2020) los cuales realizaron un estudio con la finalidad de hallar el nivel de estrés; en su resultado predominó el nivel medio de estrés. Sin embargo, se discrepa con Sarsosa & Charria (2017) los cuales ejecutaron una exploración con la finalidad de especificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de instituciones de salud; en sus resultados encontraron que el nivel muy alto fue el predominante de dicha variable. De igual forma con el trabajo de García (2020) que examinó el nivel de estrés laboral, hallando al nivel alto como predominante. De similar forma con los trabajos de Lecca, Lora & Rodríguez (2020) y de Farfán (2017), los cuales evaluaron también el nivel de estrés laboral en personal asistencial, encontrando el nivel normal como predominante. Debido a ello, Cano (2002), refiere que el estrés laboral puede incluso surgir en situaciones cuando las tareas son escasas, esto es debido a otra serie de factores relacionados a procesos de inducción ineficientes, información genérica en los descriptivos de puesto que no son capaces de reflejar los verdaderos roles a asumir; los cuales perjudican en un primer momento a identificar el cómo se hace y con quienes se tiene que realizar una actividad en específico y que incluso para poder hacerlo se requiere de una inversión de tiempo que hubiera sido redistribuida si estos aspectos

hubieran sido realizados correctamente, comenta también que otros aspectos relacionados se encuentra en la falta de gratificación y recompensa por el logro de objetivos, la falta de cooperación en el trabajo de equipo y una poca seguridad en el trabajo. La teoría de Benaiges (2010) señala que el estrés laboral es el rebote de un individuo al conjunto de componentes como las carencias laborales y las presiones que no encajan con sus habilidades, así como, cuando hay escasas oportunidades para poder tomar una decisión o tener el control y ello implica poner a prueba su capacidad para sobrellevar situaciones. Después de lo citado, se puede decir que el estrés puede llegar a perjudicar en gran manera a la forma en la que las personas o colaboradores se desenvuelven si ellos no se sienten satisfactorios con su ambiente laboral, sin embargo, no siempre el estrés es negativo ya que, si el medio laboral es confortable, entonces el estrés puede servir como impulso a lograr con mayor eficacia los objetivos o metas designadas lo cual conlleva a mayor productividad para las instituciones, por ello se destaca la importancia de que los colaboradores logren sentirse a gusto en el lugar donde trabajaban a través de estrategias de las cuales se verifique su eficacia para poder ser aplicados a sus organizaciones.

En el segundo objetivo específico, se consideró identificar el grado de productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo. Entre los resultados alcanzados, se muestra que el nivel predominante de productividad fue el nivel aceptable, seguido del nivel satisfactorio y muy satisfactorio; y finalmente, el nivel deficiente. Resultado que se asemeja al de Bravo (2017), el cual determinó el nivel de productividad del personal de salud, donde como resultados obtuvo al nivel aceptable como predominante. Sin embargo, difiere con la exploración de Morón (2019), que determinó el nivel de la autopercepción de la productividad, obteniendo como resultado que el nivel bueno fue el predominante de la variable mencionada. Así mismo en el marco teórico se consideró a Gutiérrez (2001) que nos menciona que la productividad es medida en base a resultados logrados, es decir la cantidad de actividades que se producen según estas sean encomendadas. En base a lo anterior Gutiérrez (2001) considera que la productividad presenta como elementos fundamentales a la eficiencia y la eficacia. Siendo la primera el resultado entre los objetivos logrados y los recursos implementados, y el segundo, está relacionado con el

nivel de las actividades planificadas frente a las actividades alcanzadas. En cuanto a la base teórica, se consideró la teoría científica y clásica de la administración establecida por Taylor (1911) basado en que para lograr el aumento de la productividad de los colaboradores, estos deben tener un sistema monetario satisfactorio y compromiso de aumento sea el caso de extensión de horas laborales, así mismo, un ambiente laboral y entrenamiento óptimo; también señalan que la productividad es concebida en el análisis de los puestos y las operaciones de los principios establecidos por Fayol, los cuales son considerados como la piedra angular de la actual dirección por objetivos. Después de lo antedicho, se concluye que para que un colaborador demuestre una óptima efectividad en su labor, es muy importante que se encuentren conformes con los términos sobre los que trabajan, es decir además de ser muy importante el área en el que se desenvuelven, también debe ser considerado siempre remunerar de la forma más adecuada los logros mejor alcanzados por dichos trabajadores o plantear metas como las conocidas como el trabajador del mes lo cual pueda incentivar a los demás a esforzarse para alcanzar dicho reconocimiento y ser premiados por hacerlo, de tal modo, incentivar a un ambiente confortable a su vez que la empresa se beneficia también al percibir que sus colaboradores hacen su trabajo con mayor empeño y no solamente porque sea una necesidad realizarlo.

Como tercer objetivo específico, se planteó identificar la relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión eficiencia de productividad, con respecto a ello no se encontró relación entre las dimensiones mencionadas. Los resultados encontrados discrepan con el estudio de Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2020) y el trabajo de Baldeón (2017) ya que obtuvieron relaciones inversas entre las dimensiones de sus variables respectivamente. Por ende, Gutiérrez y Vilorio (2014), se refieren al estrés como el proceso en donde un organismo busca mantener su estabilidad, frente a presiones provenientes de su entorno laboral. Lo cual se respalda con la teoría de Benaiges (2010) dado que los colaboradores perciben el estrés laboral de distinta manera es por lo que, a través de este modelo se podrá identificar el factor desencadenante del estrés de los colaboradores, consecuente a esto el modelo planteado garantiza un estudio adecuado para diseñar un plan de intervención a nivel individual e

institucional. Además, hace mención que el estrés laboral está compuesto por cinco dimensiones: Apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción, justicia organizacional. Por otro lado, Gutiérrez (2001), considera que la productividad presenta a la eficiencia y la eficacia como elementos fundamentales. Siendo la primera el resultado entre los objetivos logrados y los recursos implementados, y el segundo, está relacionado con el nivel de las actividades planificadas frente a las actividades alcanzadas. Es por ello que se asumirá el enfoque teórico de Gutiérrez (2001) debido que toma en cuenta los aspectos importantes para medir la productividad, además de estructurar a la productividad mediante estos dos elementos ya mencionados que son eficiencia y eficacia. En conclusión, se destaca que tanto el estrés como la productividad se componen por una serie de dimensiones por las cuales se puede evaluar qué tan cómodo se sienten los colaboradores en su desempeño laboral y a través de ello saber qué factor es el que se debe mejorar logrando un ambiente agradable en las instituciones que lo decidan aplicar.

Para el cuarto objetivo específico, se propuso identificar la relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión eficacia de productividad, encontrando que no existe relación entre ellas. Estos resultados difieren con los estudios de Baldeón (2017) y de Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2020) ya que obtuvieron relaciones inversas entre las dimensiones de sus variables respectivamente. Es así que en el marco teórico destacamos a Cano (2002), quien señala que el estrés laboral puede incluso surgir en situaciones cuando las tareas son escasas, esto es debido a otra series de factores relacionados a procesos de inducción ineficientes, información genérica en los descriptivos de puesto que no son capaces de reflejar los verdaderos roles a asumir; los cuales perjudican en un primer momento a identificar el cómo se hace y con quiénes se tiene que realizar una actividad en específico y que incluso para poder hacerlo se requiere de una inversión de tiempo que hubiera sido redistribuida si estos aspectos hubieran sido realizados correctamente. Otros aspectos relacionados los encontramos en la falta de gratificación y recompensa por el logro de objetivos, la falta de cooperación en el trabajo de equipo y una poca seguridad en el trabajo. Por ello, de acuerdo con Miravalles (2017) refiere que la teoría de

Maslach y Leiter es la más calificada, ya que dio lugar a la creación del instrumento de medición, la cual contempla con lo crónico y constante de su ambiente laboral. Por otro lado, Gutiérrez (2001), considera que la productividad presenta a la eficiencia y la eficacia como elementos fundamentales. Siendo la primera el resultado entre los objetivos logrados y los recursos implementados, y el segundo, está relacionado con el nivel de las actividades planificadas frente a las actividades alcanzadas. Lo cual lo respalda el enfoque teórico de Gutiérrez (2001) debido que toma en cuenta los aspectos importantes para medir la productividad, además de estructurarla mediante dos elementos que son la eficiencia y eficacia. Finalmente, se puede concluir que ambas variables son de vital importancia para que los colaboradores de una organización puedan brindar un servicio de calidad a los usuarios, y para lograrlo, es necesario tomar en cuenta los resultados que se evidencian en la presente investigación, buscando no solo obtener mayor ganancias, sino lograr concientizar a los administrativos que para mejores efectos es vital que todos posean una adecuada salud mental la cual podrán lograr solo si se busca el método adecuado para tratar dicha problemática en caso de evidenciarse.



## **VI. CONCLUSIONES**

1. No existe una relación entre estrés laboral y productividad, pues cada una actúa de manera independiente y autónoma.
2. Se determinó el nivel de estrés en los colaboradores de la clínica ocupacional, el 25% posee un nivel alto, 51% un nivel medio y 24% estrés en un nivel bajo, esto es debido a la reacción que tiene el ser humano por las carencias laborales y las presiones que no encajan con sus habilidades.
3. Se reconoció el nivel de productividad de la clínica ocupacional, donde se encontró que el 25% ubica los niveles muy satisfactorio y satisfactorio, el 31.3% en un nivel aceptable y 18.8% en un nivel deficiente, esto corresponde a que los altos niveles de estrés pueden causar efectos en los resultados que producen los colaboradores.
4. No se halló una relación entre la dimensión eficiencia y las dimensiones de estrés laboral, debido a que estas actúan de manera independiente.
5. No se halló una relación entre la dimensión eficacia y las dimensiones de estrés laboral, debido a que estas actúan de manera independiente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Concientizar a los trabajadores ante el contexto de la covid 19, sobre las consecuencias de que puede traer consigo en la salud física, mental y en su vida laboral.
2. Incentivar a los colaboradores intrínsecamente y así mismo fortalecerlos emocionalmente.
3. Evaluar a través de competencias mensualmente para reconocer cual es potencial del colaborador.
4. Incentivar al colaborador a través del salario emocional, para que este pueda estar motivado y que su productividad sea eficaz y eficiente.
5. Fortalecer el trabajo en equipo a través de talleres vivenciales.

## REFERENCIAS

- Baldeon, W.(2017). *Situación de estrés y productividad laboral en profesionales del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017*.Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22123>
- Bravo, M. (2017). *Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho, 2017*. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22734/Bravo\\_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22734/Bravo_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campillo, L, Ortiz, L. y Coronell, R. (2019), *Cuadrado Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1702/170263775012/index.html>
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del estrés*. Madrid: SEAS. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577079\\_Para\\_no\\_enfermar\\_de\\_estres\\_Como\\_combatir\\_la\\_ansiedad\\_laboral/links/0fcfd50199d3d7d61f000000/Para-no-enfermar-de-estres-Como-combatir-la-ansiedad-laboral.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577079_Para_no_enfermar_de_estres_Como_combatir_la_ansiedad_laboral/links/0fcfd50199d3d7d61f000000/Para-no-enfermar-de-estres-Como-combatir-la-ansiedad-laboral.pdf)
- Carrillo, C., Ríos , M.,Rios, I., Escudero, L., & Martínez , M. (2018). *Factors of work-related stress in hospital nursing bureau according to the demand-control-support model*. *Enfermería Global* (50), 304-314. Obtenido de :<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:caIS4-MGGt4J:https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-304.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Céspedes, N. (2016). *Productividad en el Perú. Mediación, determinantes e implicancias*. Universidad del Pacífico, 314. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%C3%A9spedesNikita2016.pdf>

- Charria & Sarsosa (2017). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. Obtenido de: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Colegio de psicólogos del Perú (2017). *Código de ética y deontología*. Obtenido de: [http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Colín, C. G. (2017). *Estudio exploratorio sobre la correlación del bienestar laboral con la ejecución de la estrategia*. México: Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA). Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/3.02.pdf>
- Díaz, I., & Gaviria, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II*. Tarapoto.
- Díaz, F., Guevara, S y Vidaurre, W. (2019). *Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/521758809014.pdf>
- Delgado, S., (2019). *Estrés y desempeño laboral de la Red de Salud de Trujillo 2019*. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50577/Delgado\\_ESK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50577/Delgado_ESK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2020). *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5728/572863748003/572863748003.pdf>
- EU-OSHA. (2014). *Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo*. Obtenido de: <https://osha.europa.eu/es/tools-and->

[publication-literatur-reviews/calculating-the\\_cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risk/view](#)

Eurofound. (2012). *Fundación Europea para la mejora de las condiciones de Vida y trabajo. Work related stress*. Obtenido de <http://www.eurofound-europa.eu/ewco/reports/TN0502TR01/TN0502TR01.pdf>

Fernández, J. A., Siegrist, J., Ródel, A., y Hernández, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Atención primaria*. 31(8), 1-10.

Farfán, E. (2017). *El estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores del Nacional Arzobispo Loayza*. Obtenido de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI\\_086b332f24a68d9d3f4883b53df2ea13/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_086b332f24a68d9d3f4883b53df2ea13/Description#tabnav)

Ganoza, C. (2020). CADE 2020: La informalidad *afecta la estrategia para elevar la productividad del país. El peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/106465-cade-2020-informalidad-afecta-estrategia-para-elevar-productividad-del-pais>

García, M., Forero, C. (2017), *Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/679/67957684012/index.html>

García, G., Cazallo Antúnez, A., Barragan Morales, C., Mercado Zapata, M., Olarte Durán, L., y Meza Rodríguez, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Espacios* 40(22), 1-11. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>

García, A. (2020) *Estrés laboral y cuidado de enfermería, centro quirúrgico del Hospital Augusto Hernández Mendoza, Ica- 2016*. Obtenido de: <https://doi.org/10.35563/revan.v6i1.214>

Garate, A.(2017).*Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016*.Obtenido de:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16517>

González Acabal, M. R. (2018). *Estrés y desempeño laboral. Estudio realizado en serviteca altense Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48540509/ESTRES Y DESEMPEÑO LABORAL-with-cover-page.pdf?Expires=1620517815&Signature=Wgg3xBivy-2qkXla07jzd8PeE1Gocrrx3uG49l09IDE5RCKMyEDtljbtTdRQHClglyyhiRfiD0eDopaNz8GRa7JphGZFUc-NtaUs1IZCDfU1qvg7T0MnLiuFiupoMQum6Rkl](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48540509/ESTRES_Y_DESEMPEÑO_LABORAL-with-cover-page.pdf?Expires=1620517815&Signature=Wgg3xBivy-2qkXla07jzd8PeE1Gocrrx3uG49l09IDE5RCKMyEDtljbtTdRQHClglyyhiRfiD0eDopaNz8GRa7JphGZFUc-NtaUs1IZCDfU1qvg7T0MnLiuFiupoMQum6Rkl)

Gutiérrez, R., & Salazar, F. (2009). *Factores estresantes en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en la unidad de emergencia de adultos del complejo hospitalario Ruiz y Páez. Caracas*. Obtenido de <http://190.169.30.62/bitstream/123456789/3462/1/FACTORES%20ESTRESANTES%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DE%20LOS%20PROFESIONALES%20DE%20ENFERMERIA%20EN%20LA%20UNIDAD%20DE%20E.pdf>

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad. Tercera edición*. Obtenido de:  
<http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1392/calidad%20total%20y%20productividad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez, S. y Vilorio, J., (2014). *Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud*. Obtenido de:  
<https://www.scielo.org/article/rcsp/2016.v42n1/o9/es/>

Laos, E. (2002). *La productividad en México. Origen y distribución, 1960-2002*. Obtenido de:  
<http://www.economia.unam.mx/assets/pdfs/econunam/5/02Hernandez.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huang, G. D., Feuerstein, M., & Sauter, S. L. (2002). *Occupational Stress and Work-Related Upper Extremity Disorders: Concepts and Models*. *American Journal of Industrial Medicine*. doi:10.1002/ajim.10060
- Huamán, C., (2018). *Estresores y estrategias de afrontamiento del personal asistencial en el centro de salud de Huasahuasi. Tarma – 2018*. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27169>
- Jing, G., Tang, Q., & Jin, G. (2021). Labor protection and the efficiency of human capital investment. *Economic Analysis and Policy* 69 (2021), 195–207. 10.1016 / j.eap.2020.12.006
- Karasek, R. (1995). *Stress, productivity and the reconstruction of working lif*. Nueva York. Obtenido de <http://www.gbv.de/dms/zbw/019309554.pdf>
- Koontz, H., y Weihrih, H. (2007). *Elemento de la administración*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Lecca, J., Lora, G. y Rodríguez J. (2020), *Comunicación laboral y estrés en tiempos de covid-19. centros de salud Minsa Llacuabamba y Parcoy*. Obtenido de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1421>
- Loayza Chacara, M. M. (2021). *Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020*. Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57618/Loayza\\_CMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57618/Loayza_CMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mateo, P. (2013). *El estrés laboral*. FC Editorial.
- Martínez, M. C. (2016). *Estrés Laboral en México*. Universidad Tecnológica de Tecámac. San Juan del Río Querétaro: ECORFAN. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/actas/A\\_1/32.pdf](https://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf)

- Mejía, C. R., Chacón, J. I., & Enamorado, O. M. (2019). *Factores asociados al estrés laboral en seis países de Latinoamérica*. *Asoc Esp Med Trab*, 28(3), 204-211. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Ministerio de Protección Social. (2009). *Guía Técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional en el proceso de evaluación para la calificación de origen de la enfermedad profesional*. Bogotá: El Ministerio. Obtenido de: <file:///C:/Users/Elizabeth%20Taboada/Desktop/Dialnet-EstresLaboralEnElSectorServicios-5983202.pdf>
- Miravalles, J. (2017). *Síndrome de Burnout*. San Juan de la Cruz. Obtenido de <http://javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Fases.pdf>
- Molina, P., Muñoz, M. (2019). *Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas*. Obtenido de: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lang=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lang=es)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2012). *Porque importa el estrés en el trabajo*. Obtenido de [http://www.ilo.org/global/about-theilo/newsroom/features/WCMS\\_184830/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-theilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm)
- Morón, L. (2019). *Estrés laboral y la autopercepción de la productividad de los trabajadores profesionales de la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima – 2019*. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40131/Moron\\_PLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40131/Moron_PLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo*. *Gestión de las personas y tecnología*, 9(25), 68. Obtenido de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Pino, S. C. (2018). *El estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de servicios, una revisión sistemática de la literatura científica*



en los últimos 16 años. Universidad Privada del Norte, Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23510/Sheila%20Catheryn%20Pino%20Alor.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad. Manual práctico. Primera edición.* Obtenido de: [http://1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38639804/Libro-Productividad-Prokopenko.pdf?1441160724=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion de la productividad.pdf&Expires=162](http://1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38639804/Libro-Productividad-Prokopenko.pdf?1441160724=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion+de+la+productividad.pdf&Expires=162)

Rostango, H. (2005). *El ABC del estrés laboral 123 técnicas prácticas para prevenir el estrés. El emporio libros.* Obtenido de [https://psicopedia.org/wpcontent/uploads/2014/06/EL\\_ABC\\_DEL ESTR ES LABORAL.pdf](https://psicopedia.org/wpcontent/uploads/2014/06/EL_ABC_DEL ESTR ES LABORAL.pdf)

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración.* México: Pearson Educación

Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología (2010). *American Psychological Association. Principios éticos de los psicólogos y código de conducta APA enmienda 2010.* Obtenido de: [http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite\\_etica/Codigo AP A.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_AP A.pdf)

Sánchez, H., Reyez, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en una investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. Vicerrectorado de investigación. Junio 2018.* Lima. Perú. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Universidad César Vallejo (2017). *Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo.* Obtenido de: <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%3C%93DIGO%20DE%20%3C%89T ICA.pdf>

Vargas, Zoila (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica.* Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Zambrano, G (2016). *Estresores en las unidades de cuidado intensivos.*

Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74160116>

## ANEXOS

### ANEXO 01: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 01: Estrés Laboral	“Es el rebote de un individuo al conjunto de componentes como las carencias laborales y las presiones que no encajan con sus habilidades, además cuando hay escasas oportunidades	Para medir la variable de estudio “Estrés laboral” se aplicará como instrumento el cuestionario para medir el estrés laboral. Para su valoración se utilizará una escala de Likert.	Apoyo Organizacional	1,2,3,4,5,6	Ordinal
			Sobrecarga Laboral	7,8,9,10,11,12,13	
			Dificultades Personales	14,15,16,17,18,19	
			Fuentes intrínsecas de insatisfacción	20,21,22,23,24,25,26,27	
			Justicia Organizacional	28,29,30,31	

	para poder tomar una decisión o tener el control y esto implica el poner a prueba su capacidad para sobrellevar situaciones” (Benaiges, 2010, p.31)				
Variable 02: Productividad	La productividad está asociada al producto obtenido el cual el trabajador realiza	Para medir la variable de estudio “Productividad” se aplicará como instrumento el	Eficiencia	1,2,3,4,5,6,7,8	Ordinal
			Eficacia	9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	

	<p>haciendo uso de la eficiencia para emplear los recursos proporcionados , además de la eficacia, referido a cómo van a ser alcanzados los objetivos. Gutiérrez (2001)</p>	<p>cuestionario de productividad. Para su valoración se utilizará una escala de Likert.</p>			
--	---	---	--	--	--

**ANEXO 02:** Matriz de consistencia

TÍTULO: “Estrés laboral y productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional, Chiclayo 2021”

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
¿Existe relación entre estrés laboral y productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo, 2021?	Determinar la relación entre estrés laboral y productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo, 2021.	Existe relación entre estrés laboral y productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional, Chiclayo, 2021.	Estrés laboral	Apoyo organizacional	CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL
	<b>OBJETIVO ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</b>		Sobrecarga laboral	
Dificultades interpersonales					
Fuentes intrínsecas de insatisfacción					

	<p>Identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo.</p> <p>Identificar el grado de productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo.</p> <p>Identificar si existen relación entre las dimensiones de estrés laboral y la</p>	<p>Existe relación entre las dimensiones de estrés laboral y dimensiones de la productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo.</p>		<p>Justicia organizacional</p>	
			<p>Productividad</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>ENCUESTA PARA EVALUAR EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD</p>
				<p>Eficacia</p>	

	<p>dimensión eficiencia de productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional de Chiclayo.</p> <p>Identificar si existe relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión eficacia de productividad.</p>				
--	---	--	--	--	--



## ANEXO 03 Instrumentos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

Sexo: F ( ) M ( ) Edad:.....

Cargo que desempeña: .....

Empresa:.....

**Instrucciones:** A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad. Debe marcar cada afirmación que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos contestar todas las interrogantes ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala de estimación tiene 5 puntos que se detallan a continuación.

Criterios	Puntaje
Totalmente de acuerdo (TA)	5
Bastante de acuerdo (BA)	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA, ND)	3
Bastante en desacuerdo (BD)	2
Totalmente en desacuerdo (TD)	1

N°	Ítems	T.A. (5)	B.A. (4)	N.A.N.D. (3)	B.D. (2)	T.D. (1)
1.	¿La falta de apoyo de los superiores me resulta estresante?					
2.	¿La escasa autoridad para tomar decisiones me resulta estresante?					
3.	¿La escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo me resulta estresante?					
4.	¿La imposibilidad de contar con mis pares cuando existe dificultades o sobrecarga me resulta estresante?					
5.	¿La escasa retribución sobre su desempeño por parte de sus superiores me resulta estresante?					
6.	¿La asignación de tareas que no me corresponden me resulta estresante?					
7.	¿La sobrecarga de actividades (tareas) me resulta estresante?					

- 
8. ¿La falta de medios y recursos en la empresa me resulta estresante?

---

  9. ¿La dificultad para conocer mis responsabilidades reales me resulta estresante?

---

  10. ¿El excesivo número de empleados en mi área me resulta estresante?

---

  11. ¿Los requerimientos del jefe que no puedo atender me resulta estresante?

---

  12. ¿La poca disponibilidad de tiempo libre me resulta estresante?

---

  13. ¿El desconocer situaciones que debo enfrentar cada día me resulta estresante?

---

  14. ¿Los conflictos interpersonales con mis superiores (jefes, supervisores y otros) me resultan estresantes?

---

  15. ¿Los conflictos interpersonales con mis colegas me resulta estresante?

---

  16. ¿Las relaciones conflictivas entre compañeros de mi área me resultan estresantes?

---

  17. ¿Las relaciones conflictivas con personas fuera de mi área me resulta estresante?

---

  18. ¿Los requerimientos no atendidos de la Institución me resultan estresantes?

---

  19. ¿El exceso de competitividad me resulta estresante?

---

  20. ¿La inestabilidad laboral me resulta estresante?

---

  21. ¿Mi remuneración me resulta estresante?

---

  22. ¿El trabajo deficiente me resulta estresante?

---

  23. ¿Las observaciones de mis supervisores me resultan estresantes?

---

  24. ¿Mi incompatibilidad con la actividad asignada me resulta estresante?

---

  25. ¿El multiempleo me resulta estresante?

---

  26. ¿El escaso confort físico en el lugar de trabajo me resulta estresante?

---

  27. ¿Las escasas posibilidades de ascenso me resultan estresantes?

---

  28. ¿La falta de compromiso de mis compañeros me resulta estresante?

---

  29. ¿La percepción de no ser valorada mi capacidad y habilidades me resulta estresante?

---

  30. ¿El no estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización me resulta estresante?

---

  31. ¿El ocultar y/o falsear mis emociones y sentimientos me resulta estresante?
-

## CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL A PERSONAL DE SALUD

Estimado trabajador(a): En el siguiente cuestionario se presenta una serie de enunciados sobre el NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE SALUD, la intención es conocer su opinión personal acerca de cada una de ellas, esperamos su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Lea con cuidado y marque con (X) una sola alternativa por cada enunciado según la leyenda. Las respuestas serán reservadas y tienen carácter anónimo. A continuación, se indica el valor de cada uno de los enunciados.

GRADO	CALIFICACIÓN	PUNTAJE
A	Escasamente	1
B	A veces	2
C	Generalmente	3
D	Siempre	4

**Sexo:** femenino ( ) masculino ( )

**Fecha:** .... /..../....

**Establecimiento donde trabaja:** .....

Marque con una (X) el grado que mejor describa o más se adecue a su rendimiento laboral, de acuerdo a la tabla de valores descrita en la parte superior; únicamente puede marcar una opción por respuesta.

		A	B	C	D
<b>EFICIENCIA</b>					
1	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en su EESS				
2	En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.				
3	Cumple con el número de atenciones diarias según designado a su servicio sin vulnerar la atención.				
4	Cree usted que hay necesidad de hablar de productividad en el sector público.				

5	Se fomenta la mejora de productividad de los trabajadores en su EESS				
6	En su EESS se reconoce cuando los trabajadores son productivos				
7	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.				
8	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en el establecimiento de salud.				
EFICACIA					
9	Siente que el usuario se va satisfecho con el servicio recibido en la consulta.				
10	Percibe que el tiempo brindado a cada paciente es el adecuado.				
11	Realiza usted algún tipo de ayuda grafica para orientar al usuario sobre su salud o resultado de la atención.				
12	Ha percibido reclamos después de la atención por parte del usuario.				
13	Realiza usted la atención según el horario publicado en el EESS.				
14	Tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.				
15	Emplea todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente.				
16	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.				
17	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa dentro de establecimiento de salud.				
18	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.				
19	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.				
20	Le agrada saber que su producción es de buena calidad.				

## ANEXO 04 Validez y Confiabilidad



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO** de la Escala Estrés Laboral en los colaboradores de una clínica ocupacional, Chiclayo 2021.

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador **Mgtr. Roxana Cabanillas Palomino**

DNI: 43249390

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Señor de Sipán	Psicología Organizacional	2005-2010
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Transportes	Recursos Humanos	Chiclayo	2011 hasta actualidad	Reclutamiento, Selección, Planilla.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

23 de septiembre del 2021

Anexar firma y código

MGTR. Roxana Cabanillas Palomino  
Código 18733

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO** de la Escala Estrés Laboral en los colaboradores de una clínica ocupacional, Chiclayo 2021.

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Lic. Luis Manuel Rodríguez Carranza

DNI: 48349503

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Cesar Vallejo	Psicología Organizacional	2014-2020
02	Universidad Nacional de Córdoba (Argentina)	Gestión de conflictos	2020-2021
03	Universidad Nacional de Córdoba (Argentina)	MBA	2021 – Actualmente cursado

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Selección Art	GTH	Chiclayo	2019- hasta la actualidad	Consultoría en el área organizacional

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

<sup>3</sup>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

30 de septiembre del 2021

Anexar firma y código

LIC. Luis M. Rodríguez Carranza

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO** de la Escala Estrés Laboral en los colaboradores de una clínica ocupacional, Chiclayo 2021.

**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dra. Aldave Herrera Teresita del Pilar

**DNI:** 40101723

**Formación académica del validador:** (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Doctorado en Psicología	3 años
02	Universidad César Vallejo	Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa	2 años
03	Universidad ESAN	Diplomado en Gestión del Potencial Humano	1 año
04	Universidad San Martín de Porres	Licenciada en Psicología	5 años

**Experiencia profesional del validador:** (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	EME & EME Contratistas Generales SAC	Jefa de RR.HH	Lima	11 años	Encargada de los procesos de selección, capacitación y gestión de la calidad
02	UCV – SIPAN – USAT - UPN	Docente Universitaria	Chiclayo, Trujillo, Lima	10 años	Docente principal y asesora de prácticas pre profesionales de psicología organizacional

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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

01 de octubre del 2021



Dra. Teresita del Pilar Aldave Herrera  
C.P.P. 9447

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO de la Encuesta Para Evaluar El Nivel De Productividad**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]Apellidos y nombres del juez validador: ~~MGTR.~~ Roxana Cabanillas Palomino

DNI: 43249390

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Señor de Sipán	Psicología Organizacional	2005-2010
02			
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Transportes	Recursos Humanos	Chiclayo	2011 hasta actualidad	Reclutamiento, Selección, Planilla.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>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

23 de septiembre del 2021

Anexar firma y código

  
.....  
MGTR. Roxana Cabanillas Palomino  
Código 18733



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO de la Encuesta Para Evaluar El Nivel De Productividad**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]Apellidos y nombres del juez validador: ~~Mestr.~~ Roxana Cabanillas Palomino

DNI: 43249390

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Cesar Vallejo	Psicología Organizacional	2014-2020
02	Universidad Nacional de Córdoba (Argentina)	Gestión de conflictos	2020-2021
03	Universidad Nacional de Córdoba (Argentina)	MBA	2021 – Actualmente cursado

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Selección Art	GTH	Chiclayo	2019- hasta la actualidad	Consultoría en el área organizacional

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>**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

30 de septiembre del 2021 Anexar firma y códigoLIC. Luis M. 

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO** de la Escala Estrés Laboral en los colaboradores de una clínica ocupacional, Chiclayo 2021.

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Aldave Herrera Teresita del Pilar

DNI: 40101723

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Doctorado en Psicología	3 años
02	Universidad César Vallejo	Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa	2 años
03	Universidad ESAN	Diplomado en Gestión del Potencial Humano	1 año
04	Universidad San Martín de Porres	Licenciada en Psicología	5 años

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	EME & EME Contratistas Generales SAC	Jefa de RR.HH	Lima	11 años	Encargada de los procesos de selección, capacitación y gestión de la calidad
02	UCV – SIPAN – USAT - UPN	Docente Universitaria	Chiclayo, Trujillo, Lima	10 años	Docente principal y asesora de prácticas pre profesionales de psicología organizacional

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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

01 de octubre del 2021



Dra. Teresita del Pilar Aldave Herrera  
C.P.P. 9447

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	20

### Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,763
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1128,264
	gl	465
	Sig.	,000

*Productividad*

### Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,821
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	685,363
	gl	190
	Sig.	,000

*Productividad*

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	31

*Estrés Laboral*

*Estrés Laboral*

## ANEXO 05 Prueba de normalidad

---

### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

---

		Estrés Laboral	Productividad
N		80	80
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	101,45	58,46
	Desv. Desviación	16,300	10,257
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,089	,218
	Positivo	,062	,058
	Negativo	-,089	-,218

Estadístico de prueba	,089	,218
Sig. asintótica(bilateral)	,182 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

---

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

*Pimentel, 16 de Setiembre de 2021*

Dr. Raúl Delgado Aquino  
Gte. General de la Clínica de Salud Ocupacional Preventiva SAC  
Presente. -

ASUNTO: Solicito permiso para aplicación de instrumento

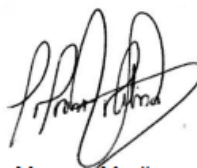
De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle el saludo Institucional a nombre de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo, y a la vez, solicitarle el permiso correspondiente, para que nuestras estudiantes del XI ciclo Srta. Solano Vargas Angie Daniela y Srta. Fuentes Suárez Brenda Yasely puedan aplicar los instrumentos denominados: "Estrés laboral y productividad en los colaboradores de una clínica ocupacional, Chiclayo 2021" de Reque, 2021 " como parte de la experiencia curricular Desarrollo del Proyecto de Investigación. Es preciso mencionar que será aplicado a los colaboradores de su institución que dirige, asimismo indicar que estará bajo la asesoría del docente Mgtr. Nelson Pacifico Espinoza Yong.

Concedor de su apoyo a los futuros profesionales de nuestra región no dudamos en que nuestra petición sea aceptada.

Esperando su atención al presente, nos despedimos de Usted no sin antes expresarle nuestras muestras de aprecio.

Atentamente



Dr. Marvin Moreno Medina

**COORDINADOR**

**Escuela de Psicología –  
Campus Chiclayo**

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El principal propósito del presente protocolo es brindar a los y las participantes en esta investigación, una explicación clara del objetivo de estudio de la misma, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es conducida por Solano Vargas Angie Daniela estudiante de Psicología Organizacional de la Universidad Cesar Vallejo.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá entregar los documentos requeridos por el investigador, a fin de que pueda desarrollar el mencionado estudio.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no este contemplado en esta investigación.

En el principio, el investigador garantiza que las informaciones recogidas de los documentos a los que accedan se ceñirán estrictamente a los principios éticos de la investigación científica y serán respetados en toda su extensión con la mayor objetividad. Si la naturaleza del estudio requiera algún elemento especial en su proceso, se le solicitara su autorización expresa.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, usted, es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incomoda o incomodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y obtenerse de responder.

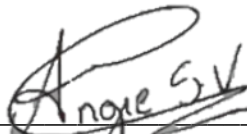
Muchas gracias por su participación.

---

Yo,....., doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consiente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio u hacer preguntas.

Asumo tambien, que podría dejar sin efecto la autorización del estudio en cualquier momento, si es que las investigaciones no cumplen con lo estipulado en la presente carta. Así mismo, entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento informado e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con la estudiante Solano Vargas Angie Daniela al correo [adv.1598@gmail.com](mailto:adv.1598@gmail.com) o al teléfono 989094314



---

Solano Vargas Angie Solano  
Código: 7000952334  
DNI: 76574562



---

Fuentes Suarez Brenda  
Código: 7000952571  
DNI: 70922927

Para la elaboración de este protocolo se ha tenido en cuenta el formulario de la Oficina de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo y el código de Ética del Psicólogo.