



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés y desempeño laboral en una clínica privada del Callao – Perú,
2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Odar Bravo, Brigitte Santa Maria (orcid.org/0000-0003-1659-0300)

ASESOR:

Dr. Ríos Ríos, Segundo Waldemar (orcid.org/000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación para obtener el grado académico de Magister se la dedico a mi papito Pablo Antonio Odar Cavero quien me incentivó desde el día uno que comencé la maestría, y ahora se encuentra en el cielo; tal vez ya no pueda oír tu voz, no pueda sentir tus abrazos, pero sé que cuidarás de mi por el resto de mi vida, Te amo papá.

Agradecimiento

Agradezco a mi leal amigo el Dr. Christian Ordoñez Torres por su incondicional apoyo, a mi amada madre por su paciencia infinita, a mi asesor el Dr. Segundo Ríos por su constancia y, por último, pero no menos importante a mi familia que son el motor por el que sigo adelante día a día.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	27
3.1.Tipo y diseño de investigación	27
3.2.VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	28
3.3.Población, muestra y muestreo	29
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5.Procedimientos	31
3.6.Método de análisis de datos	32
3.7.Aspectos éticos	32
IV.RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	40
VI.CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	56

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Coeficiente Alfa sobre Estrés	31
Tabla 2 Coeficiente Alfa sobre Desempeño laboral	31
Tabla 3 Niveles acerca delEstrés	33
Tabla 4 Niveles acerca de las dimensiones de Estrés	33
Tabla 5 Niveles acerca de Desempeño laboral	34
Tabla 6 Niveles acerca de las dimensiones de Desempeño laboral	35
Tabla 7 Correlación de Spearman entre Estrés y desempeño laboral	36
Tabla 8 Correlación de Spearman entre Estrés y calidad del trabajo	37
Tabla 9 Correlación de Spearman entre Estrés y responsabilidad de los trabajadores	38
Tabla 10 Correlación de Spearman entre Estrés y liderazgo y trabajo en equipo	39

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	27

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación del estrés y desempeño laboral en una clínica privada del Callao – Perú, 2022. En cuanto a la metodología de la investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, transversal y descriptiva. El muestreo fue no probabilístico y la población estuvo constituida por 67 trabajadores de la clínica privada quienes cumplían con los criterios de inclusión, se solicitó el consentimiento de los trabajadores, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento un cuestionario validado (Autora: Loayza, 2021).

Los resultados encontrados fueron que el 70 % de los trabajadores tuvo un nivel medio de estrés, donde el 57% destacó por presentar un nivel medio de insatisfacción laboral y el 76% de los trabajadores tuvo un nivel alto de desempeño laboral, donde el 87% destacó por trabajar con liderazgo y en equipo. Al evaluar la relación entre estrés y el desempeño laboral no se encontró asociación estadísticamente significativa. Concluyendo que existe un nivel de estrés medio pero que no tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de una clínica privada del Callao – Perú, 2022.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, OIT.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between stress and job performance in a private clinic in Callao - Peru, 2022. Regarding the research methodology, it was of an applied type, with a quantitative approach, with a non-experimental, correlational, cross-sectional design and descriptive. The sampling was non-probabilistic, and the population consisted of 67 workers from the private clinic who met the inclusion criteria, the consent of the workers was requested, the survey was used as a data collection technique and a validated questionnaire as an instrument (Author: Loayza, 2021).

The results found were that 70% of the workers had a medium level of stress, where 57% stood out for presenting a medium level of job dissatisfaction and 76% of the workers had an elevated level of job performance, where 87% I stand out for working with leadership and as a team. When evaluating the relationship between stress and job performance, no statistically significant association was found. Concluding that there is a medium level of stress but that it is not related to the work performance of the workers of a private clinic in Callao - Peru, 2022.

Keywords: work stress, work performance, ILO.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización mundial de la salud definió estrés como influyente perjudicial para la salud de los trabajadores además de reducir su rendimiento. También hay documentos que sugieren que el estrés puede ser la causa. Por el contrario, si administra su trabajo, cuenta con el apoyo de su jefe y tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo, es poco probable que esto suceda. El estrés tiene una serie de efectos adversos, que incluyen enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, otras enfermedades físicas, mentales y psicosociales; Obstáculos, además de la baja productividad. (OMS,2004)

Las enfermedades profesionales están aumentando en todo el mundo actualmente, el más importante a nivel ocupacional es el estrés. Este se debe al trabajo y aumenta con la industrialización. Debido a este aumento, el aumento de la presión en el lugar de trabajo puede estar saturado física o mentalmente. Genera cambios tanto en la salud como en el entorno en el que trabajan, cabe señalar que la ley aplicable exige el seguimiento de los agentes de riesgo psicosocial. En el aspecto laboral si surge un caso de estrés y no se identifica, o si no se hace nada para identificar el riesgo, la empresa puede ser multada; la salud y seguridad ocupacional debe ser considerada una inversión, no un gasto, porque los trabajadores sanos son trabajadores motivados y productivos este último beneficia a ambas partes. (Chan, 2018)

En Europa se realizó una encuesta que fue elaborada por la Organización Europea. Tuvo como propósito medir las condiciones de trabajo de los empleados, que padecen la mayoría de las enfermedades relacionadas con el estrés, y ocupan el segundo lugar con un 55%, que está calificado como de clase mundial. Cabe destacar que la “agency for safety and health at work” también destacó, que 60 % de sus empleados indicaron que la causa del estrés seguía siendo un problema de Salud y que a largo plazo traería consecuencias adyacentes no solo en la salud, sino que también en la seguridad del trabajador como lo es la familia y el entorno profesional.

En el Perú, un estudio realizado por una docente de psicología dio como resultado un 60% de colaboradores sufría de estrés y el setenta por ciento de ellos es a causa del trabajo. Explicó que la edad más común de enfermedad es entre los

25 y 40 años, a esta edad la responsabilidad prevalece y el sexo femenino es más susceptible a la enfermedad. (Rojas, 2019)

Actualmente, existen herramientas eficaces capaces de medir estrés y el desempeño laboral, este estudio no contribuye directamente a la creación de nuevas herramientas, pero recolectará información importante para contribuir a los antecedentes de futuros estudios e investigaciones. Los trabajadores de la clínica privada presentan un entorno que genera riesgo de estrés, cada uno de ellos con carga familiar, y con las cifras en aumento de COVID 19 hace que su labor se complique, estando expuestos a contagios, es importante considerar que las condiciones laborales dignas y óptimas permitirán a los trabajadores, conseguir excelentes resultados en productividad y desempeño, generando un impacto positivo.

Conllevando a formular el siguiente problema de investigación ¿Existe relación entre estrés y desempeño laboral en una clínica privada del Callao – Perú, 2022?; como problemas específicos se estableció (a) ¿Existe relación significativa entre estrés y calidad del trabajo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022?; (b) ¿Existe relación significativa entre estrés y la responsabilidad de los trabajadores en una clínica privada del Callao – Perú, 2022?; (c) ¿Existe relación significativa entre estrés y el Liderazgo y trabajo en equipo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022?

El trabajo se justificó teóricamente, porque proporcionó conocimientos con bases científicas y referencias sustentables, las cuales contribuyeron en la recolección de información para futuros estudios, todo enmarcado en la gestión de los servicios de la salud y en contraste con la teoría de Lalonde (1974) quien menciona que el nivel de salud de un grupo humano esta influenciado por cuatro determinantes , medio ambiente , biología humana , sistema de asistencia sanitaria y estilos de vida y conductas de salud. En el determinante medio ambiental menciona como los acontecimientos estresantes son un factor precipitante de enfermedad.

Como justificación metodológica, se consolidó por la utilización de una metodología científica aplicada a la gestión de los servicios de la salud, se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario para evaluar niveles de estrés y desempeño laboral validado por Loayza (2021) para obtener datos a partir

de las respuestas de los trabajadores de la clínica, además el estudio contribuirá a los estudios que se realizaran a nivel nacional en particular a la provincia constitucional del Callao sobre la importancia del estrés en una clínica privada para mejorar la calidad del trabajo, eficacia, eficiencia y productividad.

La investigación tuvo justificación práctica, al convertirse en un instrumento de consulta en la gestión de los servicios de la salud, permitiendo al proveedor de prestaciones acceder a información sobre una determinada población ampliando el panorama de su unidad de trabajo permitiendo mejorar las condiciones laborales dependiendo de los resultados obtenidos, permitiendo que se determinen la relación e identificación de los factores estresores y como prevenirlos en la clínica privada ubicada en el Callao, además servirá como referencia para la empresa de salud, se podrán generar investigaciones relacionadas, y se podrá utilizar para mejorar los procedimientos y evaluaciones del personal de salud. El trabajo se justico socialmente, porque ofrece a la sociedad un instrumento que permite salvar vidas en el proceso de gestión de los servicios de la salud, pues contribuirá en la sociedad mejorando la calidad de vida y la salud mental de los trabajadores del sector privado y público.

Como objetivo general de la investigación determinar la relación significativa del estrés y desempeño laboral en una clínica privada del Callao – Perú, 2022; como objetivos específicos se estableció (a) Determinar la relación significativa entre el estrés y calidad del trabajo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022; (b) Determinar la relación significativa entre el estrés y la responsabilidad de los trabajadores en una clínica privada del Callao – Perú, 2022; (c) Determinar la relación significativa del estrés y el Liderazgo y trabajo en equipo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.

La hipótesis general de la investigación fue existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en una clínica privada del Callao – Perú, 2022; desprendiéndose las siguientes hipótesis específicas (a) Existe relación significativa entre el estrés y la calidad del trabajo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022; (b) Existe relación significativa entre el estrés y la responsabilidad de los trabajadores en una clínica privada del Callao – Perú, 2022; (c) Existe relación significativa entre el estrés y el Liderazgo y trabajo en equipo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales tenemos Sarsosa (2017), realizaron un estudio en 4 centros de salud de Colombia, el objetivo fue determinar el nivel de estresores laborales de los trabajadores de la salud, este estudio fue descriptivo y transversal. El instrumento de recopilación de información fue una encuesta para evaluar los niveles de estrés del Departamento de la Protección Social, el cual tomó como muestra a 595 trabajadores sociales que estuvieron expuestos a altos niveles de estrés, se obtuvieron como resultados que el 28.6% de los cuatro centros de atención de nivel III fue muy alto, finalmente la frecuencia del estrés entre el personal de la salud puede estar relacionada con las particularidades del rol, las condiciones laborales y la exposición continua a enfermedades infecciosas típicas del entorno laboral. Este estudio proporciona resultados comparativos de cuatro centros de salud donde midieron el nivel de estrés, donde se evidencia en todas ellas el alto nivel de estrés que los trabajadores de la salud presentan.

Para Carrillo et al. (2018), fue identificar el nivel de estrés en el equipo de enfermería relacionado con la responsabilidad en un hospital de Murcia España y relacionarlas con las distintas variables planteadas. El estudio fue descriptivo, transversal, se seleccionó la muestra por medio de un muestreo no aleatorio, aplicando como instrumento el “content questionnaire”, obteniendo como conclusión que independientemente de los distintos tipos de origen de donde viene el estrés predomina el poco control que se tiene en cuanto a la toma de decisiones además de la necesidad de realizar capacitaciones de manera continua; cabe mencionar de manera positiva se valora el apoyo recibido de los profesionales de la salud, finalizando así que en esta investigación se evaluó la exposición frente a los estresores laborales en un grupo específico de profesionales de la salud, el apoyo social de los compañeros de turno, la sobre carga laboral, incluso el escaso control laboral fueron evaluados por esta investigación. Esta investigación aporta conocimiento relevante sobre la definición de estresores laborales para poder plantear estrategias y reducir niveles altos de estrés.

Dueñas (2020) realizó un estudio, cuyo objetivo principal fue analizar el nivel de estrés y el desempeño de los trabajadores de la salud involucrados, estudios descriptivos, correlativos, con un enfoque cuantitativo y un método deductivo; el instrumento de recolección de datos fue dos encuestas, una para

medir el nivel de estrés y desempeño del personal médico, la muestra fue de 76 funcionarios del hospital, los resultados arrojaron que los niveles de estrés en el trabajo son causados por la falta de motivación, reconocimiento, baja remuneración y exceso de trabajo, lo que conduce a un bajo rendimiento y baja productividad. La investigación ofrece sugerencias para mejorar y prevenir los altos niveles de estrés a través de un programa de capacitación y motivación.

Dodi et al. (2021) en su investigación tomaron como objetivos, analizar los efectos del trabajo desde casa, analizar los efectos del equilibrio, la vida personal y el estrés relacionado laboral durante el COVID. De enfoque cuantitativo, tuvieron una población de 472 ciudadanos que realizaron trabajo desde casa en su mayoría procedían de una isla en indonesia, se realizó un muestreo por conveniencia. Las investigaciones realizadas han demostrado que el teletrabajo está en aumento a nivel mundial, el teletrabajo aumenta el rendimiento laboral y disminuye la relación entre el trabajo, la familia y la vida personal; el trabajar desde casa también da flexibilidad a los trabajadores para estar más cerca a la familia, permitiendo estar presente y armonizar. La conclusión reveló que el teletrabajo, el equilibrio entre el trabajo, la vida personal y el estrés tienen una relación significativa tanto directa como indirecta en relación con la satisfacción laboral; el teletrabajo puede mantener la satisfacción laboral; hacer teletrabajo puede ser positivo, pero se debe prestar mayor atención a los trabajadores. El estudio aporta conceptos teóricos y prácticos, además de un modelo presentado para explicar la relación entre realizar teletrabajo, el equilibrio y el estrés laborales.

A nivel nacional tenemos a Puma (2017) Realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral, el estudio tomó un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional de corte transversal, la población incluyó trabajadores de centros médicos de la economía local, la herramienta utilizada para recolectar la información fue una encuesta y la herramienta de recolección de datos fue un cuestionario aprobado por los responsables del centro de trabajo. Los resultados muestran una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral, con base en evidencia estadística. Esto corresponde a la prueba Rho de Spearman (0,383) para significación (valor $p = 0,000$ y $0,05$). Los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Rímac concluyeron que, a mayor

estrés, menos productivo el trabajo. Este estudio proporciona información estadística sobre la relación entre el estrés y el desempeño laboral.

Zúñiga et al. (2019) Quienes realizaron un estudio que consideró como variables el estrés laboral y el desempeño del trabajador, el estrés está directamente relacionado con el desempeño del trabajador y otras variables. Estadísticamente, la lógica estudiada en diferentes encuestas y temas es un problema cada vez más común, pero aún existen programas para tratarlo y prevenirlo, aunque no está disminuyendo, según las estadísticas. Varios autores han intentado definir el estrés relacionado con el trabajo. Cuando hay una brecha entre las personas, el trabajo o la propia organización, el rendimiento se ve afectado por el estrés. La globalización y la inestabilidad que tiene que atravesar la organización durante estos años desanima a los trabajadores y con ellos se estresa psicológicamente, lo que a su vez conduce a un aumento de los niveles de estrés laboral, debido a que el desempeño es peor. Por esta razón, la investigación sobre el estrés y el cambio en el desempeño laboral se revisa cada vez más. En esta reflexión, se ha analizado mucha información sobre este tema para brindarle una imagen completa tanto de las variables como de los estados más recientes. Asimismo, presenta enfoques clave para asociar el concepto de estrés laboral con el propio desempeño laboral. Proporcionar conocimiento de las definiciones de diferentes autores.

Loayza (2021) Estudió el efecto del estrés laboral en los hospitales de Cusco sobre el desempeño laboral, examinando la relación entre estas dos variables y la relación entre las demandas laborales, la gestión del trabajo y la fatiga. Cansado, traté de definir la relación. La compensación financiera se relaciona con la salud mental, las condiciones de trabajo y el desempeño laboral. Este estudio fue cuantitativo, correlacionado y transversal. Utilizando cuestionarios autoadministrados como medio de recolección de datos, la muestra fue extraída por muestreo probabilístico aleatorio simple y la muestra incluyó a 197 cuidadores. Como resultado, el 1,11% tuvo desempeño laboral medio, el 27,91% desempeño laboral alto y el 30,96% desempeño laboral bajo. No se encontró relación entre las variables de estudio y se concluyó que estas variables son independientes. Este estudio es interesante porque revela una correlación significativa entre la

motivación y el rendimiento en el trabajo, así como una correlación muy débil entre las condiciones de trabajo y el rendimiento.

Bustamante (2021) En su investigación tuvo como variables sobre carga laboral y desempeño laboral, su principal objetivo fue determinar la relación entre la sobrecarga laboral y el desempeño del personal de salud, se realizaron investigaciones prospectivas, y también se tomaron en cuenta las retrospectivas, descriptivas, analíticas y de caso control, 18 estudios fueron incluidos, se utilizó la ficha proporcionada por la real academia de la lengua español, Se concluyo que el sobre cargo laboral es consecuencia del exceso de horas trabajadas, adicional al trabajo asistencial realizado se le suma el trabajo administrativo y la falta de personal para atención de pacientes, además dichos profesionales presentaban agotamiento, náuseas, cefaleas, falta de concentración y estrés. El estudio proporciona conceptos de cómo la sobrecarga de trabajo impacta negativamente en el desempeño laboral de todas las enfermeras y también identifica los aspectos más investigados del desempeño laboral en porcentaje.

Santillán (2018) quien en su estudio realizado tuvo por objetivo determinar la relación existente entre estrés y desempeño laboral en el área de neonatología, esta investigación fue cuantitativa, de método hipotético deductivo, de tipo básica y de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, la muestra fue constituida por 32 profesionales, obteniendo como resultados un nivel de estrés moderado en mayor porcentaje (66.7%) y un nivel de desempeño laboral bajo en mayor porcentaje (46.7%) al aplicar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman se obtuvo -0.600 lo que se interpreta como moderado en relación negativo, una significancia de 0.000 que es menor que 0.05, concluyendo así que existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral.

Quintana (2019) Quienes realizaron el estudio tomando como objetivos la formación académica, características profesionales, motivos, aspectos organizacionales e impacto de la gestión de enfermería. El estudio fue de corte transversal, con una población de 208 profesionales médicos con más de dos años de servicio, muestreados por aleatorización simple por personal de diferentes regiones del Hospital del Callao. Como medio de encuesta se utilizó un cuestionario que consideró edad, sexo, años de servicio, tipo de contrato y formación académica. Se consideró el cumplimiento de las actividades para

evaluar el desempeño laboral. Con una edad promedio de 42,7 años, 208 participantes con una desviación estándar de 8,5 años, 92 % mujeres, una antigüedad promedio de 11 años y un empleo del 78,8 % durante 6 años, los profesionales hacen el trabajo y se desempeñan bien. Este estudio contiene información específica de los hospitales del seguro social, pero esto no refleja la calidad actual de atención al paciente del autor, por lo que la información necesita ser validada.

Hualpartupa et al.(2019) quienes realizaron un estudio que tomo como objetivo general analizar la relación significativa entre las variables estrés y la calidad laboral en personal asistencias de un hospital, fue descriptivo correlacional de corte transversal, se recolectaron los datos con encuestas, de técnica un cuestionario, tuvieron como población a 60 enfermeras, dando como resultado; el nivel de estrés con un 53% nivel alto, 46.7% nivel medio, con respecto a la calidad laboral en su mayoría fue buena con un 70% y regular con 30%; se aplicó la prueba estadística de Chi cuadrado. Concluyendo así que no guarda relación significativa las variables planteadas en este estudio.

Pastor (2018) quienes realizaron un estudio tomando como objetivo general analizar la relación entre el trabajo en equipo, clima organizacional y el desempeño laboral, para la metodología aplicaron el tipo de estudio descriptivo, diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables y de corte transversal, de tipo correlacional para la recolección de datos se utilizó una encuesta como instrumento para recolectar datos y un cuestionario estandarizado, en una muestra de 162 trabajadores, uno de los aspectos es el liderazgo y trabajo en equipo, de los cuales el nivel bajo es de 56.79%, esto quiere decir que los empleados consideran bajo el nivel de liderazgo y trabajo en equipo en la empresa. También concluyó que existía una relación entre el desempeño laboral y el clima de organización entre los trabajadores de una empresa automotriz privada.

Conceptualización del estrés y evolución del concepto. No es suficiente enunciar los enfoques y causas del estrés en relación con la teoría utilizada. Dado que el estrés tiene muchos factores, Karasek et al. (1995) hizo la declaración más importante que ha definido el estrés relacionado con el trabajo durante décadas. El estrés se puede definir en términos de "comportamiento del trabajador hacia las demandas o presiones y formas de control, es decir, la capacidad del trabajador

para hacer frente a las demandas del trabajo". Además, este patrón se encuentra en el modelo de interacción de oferta y demanda de Karasek y una extensión del mismo modelo en el modelo de interacción de demanda social, control y apoyo.

La teoría de la conservación de los recursos (COR) de Hobfoll (1989) proporcionó un marco útil para este estudio. Esta teoría propone que el estrés surge cuando una persona se ve amenazada con la pérdida de recursos o la imposibilidad de obtener recursos después de realizar un esfuerzo. En el contexto de las interacciones familia-trabajo, se ha aplicado la teoría COR bajo el supuesto de que las personas pierden recursos al cumplir con las responsabilidades familiares y laborales.

Organización internacional del trabajo (2016) menciona que durante unos años no se consideró relevante el estrés, sin embargo, desde el de la década de 1990, la investigación sobre el estrés laboral, su impacto, consecuencias, costes y salud del miembro colaborador. Con el tiempo, la investigación sobre el estrés se ha extendido a ciencias como psicología, medicina, ergonomía y más.

Ardila et al. (2014) El estrés se manifiesta a través de diferentes etapas, desde la etapa de vigilia hasta la fase de agotamiento. Fase de alarma: Ante un estímulo estresante, el cuerpo responde automáticamente preparándose para reaccionar y actuar; tanto para resistir como para escapar del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración e inofensiva, ya que el cuerpo tiene tiempo para recuperarse. Fase de resistencia: el cuerpo responde realizando cambios metabólicos. Este estado puede durar hasta que ya no se puede mantener y entra en un período de agotamiento. Etapa de agotamiento: Todas las estrategias de afrontamiento están desbordadas, y debido a la energía adaptativa limitada, si el estrés continúa, más allá de su capacidad de resistir, el organismo entrará en una fase de agotamiento, que colapsa el sistema orgánico y provoca cambios psicológicos.

El estrés ha sido clasificado con distintos términos, entre ellos el estrés positivo y el estrés negativo. La clasificación más usada y aceptadas por los científicos es la teoría de los polos en donde el eutrés y distrés se explican a continuación:

Eustrés; también conocido como estrés positivo, se considera la motivación que las personas necesitan para mantenerse despiertas y cumplir en su organización y en su lugar de trabajo. Es el menor estrés el que activa los recursos personales de los colaboradores para que él sea más productivo. Del mismo modo, el eutrés beneficia a la persona siempre que pueda gestionarlo con los recursos a su alcance; sin embargo, este nivel de estrés puede volverse negativo si él es incapaz de lidiar con él, provocando la creación de obstáculos que impiden su crecimiento y buen funcionamiento. Ardila Niño et al. (2014)

Distrés; también conocido como estrés negativo, es lo contrario al Eustrés, por lo que es el mayor nivel de estrés el que causa problemas y condiciona la vida de las personas. Este tipo de estrés se produce cuando las personas consideran sus capacidades y potencial por debajo de las exigencias de sus funciones laborales o de las exigencias de su vida personal. Asimismo, los estresores negativos pueden generar consecuencias adversas en la vida de la persona, ocasionando dificultades en el desempeño del trabajo, perjudicando la salud física y mental de las personas. Ardila Niño et al., (2014)

ILO (2016) indica que muchos factores en el lugar de trabajo pueden causar estrés, estos factores se denominan “factores de riesgo psicosocial”. En 1984, la Organización internacional del trabajo definió los factores de riesgo psicosocial como interacciones durante el entorno laboral, el contenido del trabajo, el contexto empresarial u organizacional y las necesidades, habilidades, cultura y otros factores. Los factores cognitivos e impersonales basados en la experiencia afectan la productividad, la salud y el bienestar a nivel de satisfacción laboral.

Las causas se han estudiado durante muchos años, y la terminología para denominarlas también es variada: factores estresantes, factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial o simplemente riesgo psicosocial. Ahora existe un consenso científico que llama factores de riesgo psicosocial a los aspectos de la gestión y el diseño del trabajo en contextos sociales y ocupacionales que tienen el potencial de causar daño físico y/o daño psicológico. Sin embargo, los factores de riesgo se pueden seguir aumentando o disminuyendo para debido al contexto específico de cada lugar y momento.

Robbins y Judge (2013) argumentan que el desempeño laboral está influido en su mayoría en gran medida por la perspectiva de los empleados en sus trabajos, sus posturas para alcanzar los logros y el deseo por mantener la armonía laboral. Por ende, el desempeño este ligado a las habilidades e intelectos que refuerza las acciones de los trabajadores y así los objetivos de la empresa se refuerzan.

Además, Ruiz (2004) Define desempeño profesional como lucro y es influido por cuatro factores: motivación, habilidades y características personales; fogosidad y avenirse el papel; ocasión de actuar. La categoría de naciente encuadre radica en que el desempeño del trabajoso va aparejado a las actitudes y aptitudes que posee versus las metas a alcanzar, recto de las políticas, normas y visiones.

De tal modo Puchol (2007) "La evaluación del desempeño en sí misma es una herramienta de años de antigüedad y se remonta a la dinastía Wei de China en el siglo III a. C. Este concepto se llegó más tarde a los Estados Unidos durante la Revolución Industrial en el siglo III a., la evaluación del desempeño no fue suficientemente utilizada en las organizaciones hasta los años 1940-1950. Inicialmente, el análisis del desempeño se limitaba a una simple evaluación unilateral del jefe sobre el comportamiento funcional de sus empleados. Hoy en día, no existe una organización moderna que lo haga. No utilizar y, de hecho, implementarlo a través de un programa formal diseñado para facilitar y estandarizar la evaluación de empleados. Está claro que la ED no es una práctica habitual entre las pymes de nuestro país.

Para Chiavenato (2000) el método de evaluación de 360 grados es uno de los más efectivos porque puede ver el desempeño desde muchos ángulos diferentes y la institución tiene una visión más amplia de la institución como un todo, no solo de su desempeño en el lugar de trabajo. A diferencia de otros modelos de calificación, gira en torno a colaboración de cada uno de los miembros de la organización, independientemente de la ubicación, por lo que se puede ver a subordinados y su desempeño desde diferentes ángulos. Incluso entre ejecutivos, esto brinda las condiciones para que cada uno de ellos tenga estándares personalizados de crecimiento personal y profesional.

El estrés laboral ha recibido definiciones variadas a través de los años. En 1936 Hans Selye utilizó en términos biológicos el estrés para referirse a una respuesta no identificada por el cuerpo antes situaciones de cambio. Selye (1936), citado por la Organización internacional del trabajo, (2016) Esta definición ha dado lugar a estudios de estrés en la función cerebral, del mismo modo, definió los estresores como situaciones que desencadenan la respuesta psicológica de un individuo y físicamente para distinguir entre estímulo y respuesta.

La Organización mundial de la salud (2013), el estrés es una situación en la que un individuo o personas responden a una demanda de presión en el trabajo, que no se corresponde con los aspectos cognitivos y de habilidades que ubica. Su situación es difícil de manejar. El estado. En otras palabras, el estrés es producto de la inestabilidad de necesidades y limitaciones que presenta a las personas y está asociado a sus conocimientos y talentos. El estrés incluye no solo presiones laborales más allá de las capacidades de los trabajadores, sino también las formas en que manejan la situación se utilizan idealmente en términos de conocimientos y habilidades. Personal organizativo.

Rodríguez (2011) menciona que el estrés en el trabajo es como una situación contraproducente que provoca reacciones físicas y emocionales en cada individuo. Esto ocurre cuando las responsabilidades profesionales están más allá de las capacidades o son incompatibles con las capacidades, los activos y los compromisos. El estrés es una manifestación de nuestro cuerpo a través de combinaciones caracterizadas por: alerta, estado en el que el cuerpo está listo para reaccionar. La resistencia en esta etapa inicia ciertos cambios que nos permiten enfrentar la realidad, y finalmente la etapa de burnout, en la que aumenta o disminuye el impulso de enfrentar el malestar. Si se evalúa la amenaza y se involucran las organizaciones y los directivos, podemos hablar de estrés laboral.

Beehr y Newman (1978) sostiene que la definición de estrés gira en torno a la exposición de una persona a las demandas externas, la capacidad del cuerpo para hacerle frente y el estado mental del cuerpo con los síntomas físicos y psicológicos.

Para la presente investigación se eligió al autor base a la Organización internacional del trabajo. Su definición en el libro es precisa y es la que se utilizara para este estudio.

Apoyo organizacional, definición se basa en el concepto de apoyo social, que se considera “cualquier proceso transaccional entre individuos, basado en recursos emocionales, herramientas e información, pertenecientes a redes sociales de pertenencia, encaminado a promover, mantener o restaurar el bienestar del receptor, como un acto de ayuda, tanto el receptor como el proveedor” Martínez et al.(2001)

Bravo (2011) Solo en la medida en que los empleados perciban que la organización respeta sus contribuciones y se preocupa por su bienestar. Por ejemplo, si la compensación se distribuye de manera justa, si los empleados tienen voz en la toma de decisiones o si se considera que los gerentes cooperan. Esta es una variable particularmente interesante tanto para la investigación como para la práctica participativa.

Vieira dos Santos et al. (1986) indica que es así como producto de diversas encuestas en el campo se ha logrado el concepto de Apoyo Organizacional Consciente (POA), el cual es considerado un constructo que hace referencia a las creencias comunes de los empleados sobre el grado en que la organización valora sus aportes y se preocupa por su bienestar, hay dos factores principales: uno es la evaluación que hace la empresa del esfuerzo y aportes de los empleados, el otro es que los Hitos muestran preocupación y preocupación por el bienestar de los empleados.

Gil-Monte et al. (2008) Definen que es cuando el trabajo no está bien repartido, cuando unos tienen horarios laxos y otros están llenos, que la persona está bajo mucha presión porque encuentra que la carga de trabajo está sobre él. Incluya las necesidades tanto cuantitativas como cualitativas relacionadas con el trabajo, como trabajo bajo presión, trabajo duro o trabajo estresante.

Bocanegra et al.(2012) La sobrecarga de laboral es entendida cualitativa y cuantitativamente como una responsabilidad de generar estresores significativos que pueden estar asociados a un exceso de tareas, deterioro psicológico, habilidades, capacidades y demandas excesivas de conocimientos, hay que tener

en cuenta que eleva el nivel de emociones El malestar puede aumentar y la se puede aumentar el físico del profesional.

Bestratén et al. (2011) Según el Instituto Español de Seguridad y Salud en el Trabajo, INSHT, se entiende por carga de trabajo "el conjunto de exigencias físicas y psíquicas que recibe un trabajador en una jornada laboral". Las variables psicológicas determinadas son diferentes y su evaluación debe hacerse de forma independiente. Los requerimientos físicos requieren la realización de una serie de esfuerzos. Por lo tanto, cada trabajo requiere un consumo de energía profesional, y cuanto mayor es el esfuerzo requerido, más energía se consume.

Para la presente investigación se eligió a Bocanegra & Rivera como autor base.

Tan (2009) El elemento primordial las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo es la confianza interpersonal. La confianza impulsa relaciones productivas y actitudes en el trabajo. Según el modelo de confianza construida, la confianza está determinada en gran medida por la confiabilidad y corresponderá a una evaluación de las cualidades personales en las que una persona confiaría. Muchos padres pueden promover una percepción de confiabilidad, sin embargo, estudios recientes reconocen la existencia de tres axiomas principales de confiabilidad: competencia, benevolencia e integridad.

Vera et al. (2017) Alrededor del mundo, las personas se encuentran inmersas en procesos sociales, familiares, educativos, laborales, entre otros; La convivencia y las relaciones interpersonales entre ellos son esenciales e importantes para una vida sana. Sin embargo, convivir con otras personas no es algo sencillo, suelen surgir complejidades como la falta de comunicación, falta de interacción, falta de cuidado, celos, discusiones e interfiere en las relaciones del sistema.

Alonso (2008) refiere, es la reacción negativa de un trabajador a su trabajo. Esta reacción negativa o de rechazo dependerá en gran medida de las condiciones laborales y de la personalidad del individuo y se refiere a un estado de agitación, ansiedad o incluso depresión en el que una persona se encuentra insatisfecha con su puesto de trabajo al que puede llegar.

Deci et al. (1990) La conducta intrínsecamente motivada es aquella que se realiza solamente por el interés y placer de realizarla, la fuente intrínseca de satisfacción se basa en una serie de necesidades psicológicas definidas que incluyen causas personales.

Orbegoso (2016) La motivación intrínseca se basa en un pequeño conjunto de necesidades psicológicas involucradas en iniciar, mantener y reanudar el comportamiento en ausencia de una fuente de motivación extrínseca. El comportamiento esencialmente motivado alienta a las personas a buscar cosas nuevas y enfrentar desafíos mientras satisface sus necesidades psicológicas clave. La motivación esencial impulsa a las personas a querer dominar los desafíos ambientales. Y el logro del Maestro mejora la capacidad de adaptarse a los desafíos y la extrañeza que los rodea. Las personas esencialmente motivadas actúan para obtener motivos externos como dinero, elogios y cognición social. Las personas que están motivadas en la naturaleza trabajan por el puro placer de hacerlo. Las personas a las que se les proporciona una fuente de motivación externa para participar en una actividad interesante por derecho propio tienen menos motivación interna para esa actividad, especialmente si se esperan recompensas externas o son específicas.

Para la presente investigación se eligió a Chiavenato como autor base.

Hurtado (2014) Esto ocurre cuando los recursos se asignan a los trabajadores, ya sea de manera justa o injusta; por ejemplo, proporcionando salarios justos y equitativos a los trabajadores o por las percepciones de los trabajadores sobre la justicia en el lugar de trabajo. Cropanzano et al. (2005) sostienen que es el grado en que un elemento del ambiente de la organización es percibido como justo, de acuerdo con un cierto nombre o estándar.

Devonish et al. (2010) los autores sostienen que los trabajadores que sienten un trato justo por parte de la empresa y de sus jefes muestran un mejor desempeño laboral. La justicia organizacional en sus diferentes aspectos aumentaba el desempeño de tareas designadas además de actitudes positivas. También mencionan que la justicia reduce el comportamiento negativo contra productivo. La justicia apela a la norma de reciprocidad, los trabajadores son más productivos desempeñan mejor su labor, se involucran más en las tareas voluntarias para mejorar y así reducir tareas contra productivas.

La teoría del desempeño laboral en la actualidad es en gran parte aportada por Chiavenato (2017) quien señala que existen muchas formas de medir y evaluar el desempeño laboral, y a través de la forma en que se mide tiene una parte práctica y específica posible en las organizaciones. Es la eficacia del personal en la organización, es un factor importante para la gestión de todos los recursos humanos porque determina la propia organización y sus actividades, aporta un gran trabajo para todos los trabajadores.

Bittel (2000) Esto muestra que el desempeño está fuertemente influenciado por las expectativas de trabajo de los empleados, las actitudes hacia el desempeño y los esfuerzos por armonizar. De esta forma, el desempeño está vinculado a las habilidades y conocimientos proporcionados a través de las acciones de los trabajadores para fortalecer las metas de la organización.

Ghiselli (1998) La importancia del enfoque, radica en que el desempeño del trabajador va unido a su actitud y aptitud hacia la meta que quiere alcanzar, seguido de las políticas, normas, visión y misión de la organización.

Karasek et al. (1995) sostienen que lidiar con altas demandas como interrupciones, dependencia del ritmo de otras personas, imposición inconsistente, dependencia de trabajo sobre el trabajo de otras personas y nivel de concentración. Por otro lado, el aspecto de control es inseparable de la calidad del trabajo, que está ligado al desarrollo de habilidades y autocontrol. La degradación emocional se refiere al desarrollo de habilidades como el trabajo diverso, la creatividad, la educación o la formación, el aspecto de compensación económica se refiere a la motivación laboral, impacto en el campo de acción.

La Organización internacional del trabajo (2016) manifestó que la calidad de trabajo implica capacidad de satisfacer, superar las necesidades y expectativas los usuarios que demandan o presentan servicios, pero la calidad puede ser vista como un estilo o filosofía de vida en un mundo que está evolucionado día a día.

Meisenheimer (1998) Estudios recientes sobre la calidad del trabajo han apuntado a lo que se conoce como el debate entre los trabajadores "malos" y "buenos", centrándose en los determinantes "objetivos" y "subjetivos" de los determinantes de la calidad del trabajo. La pregunta es, cuando se vuelven académicos, ¿qué es un buen trabajo y cómo se define? En el contexto de la

economía estadounidense, criticó el vínculo entre los trabajadores pobres y el crecimiento del sector de servicios de la posguerra para mostrar la diversidad de la calidad del trabajo medido. Desempeño laboral, estabilidad laboral, estructura laboral y protección social e ingresos. Sin embargo, por depender de los gustos de los empleados, muestra limitaciones y falta de consenso para evaluar el nivel de autonomía y creatividad en el lugar de trabajo. La discusión sobre la calidad del trabajo creó así una doble dinámica en la evaluación de los factores subjetivos y objetivos de la calidad sin avanzar en el marco teórico del tema.

Para la presente investigación se eligió a Karasek y Theorell como autor base

Para Gómez (2015), la responsabilidad se relaciona con asumir las consecuencias de todos los actos que realizamos en forma consciente e intencionada. Además se trata de uno de los valores humanos más importantes, el que nace a partir de la capacidad humana para poder optar entre diferentes opciones y actuar, haciendo uso de la libre voluntad, asumiendo todas las consecuencias de los actos que estas deriven.

Robert et al.(1996) La responsabilidad social se refiere a la obligación que tiene una organización de mantener o fortalecer el bienestar de la sociedad mientras se esfuerza por promover sus propios intereses. La responsabilidad social requiere que las organizaciones adopten políticas, tomen decisiones y actúen por el bien público. En otras palabras, actuar simultáneamente en beneficio de la sociedad y de la organización es una obligación administrativa aceptada por la dirección. Las organizaciones que llevan a cabo la responsabilidad social se toman en serio sus compromisos. Incorpore objetivos sociales en el proceso de planificación, aplique los mismos estándares a otras organizaciones en programas sociales e informe el progreso en responsabilidad social a los miembros de la organización y las partes interesadas. Mida el desempeño social y las recompensas por la inversión en programas sociales.

Chiavenato (2009) mencionando un enfoque de responsabilidad social, todas las organizaciones tienen algún impacto en su entorno. Estos efectos pueden ser positivos si las decisiones y acciones de la organización benefician al medio ambiente, y negativos si la organización tiene problemas o es perjudicial para el medio ambiente. Hoy en día, las empresas están cada vez más interesadas

en las obligaciones sociales. Este mayor interés no fue voluntario, sino que fue impulsado por un movimiento de protección ambiental y del consumidor centrado en la relación entre la organización y la sociedad.

Para la presente investigación se eligió a Chiavenato como autor base.

Pacios et al. (2013) la participación organizacional es esencial para la organización, ya que representa el nivel de iniciativa disponible para los trabajadores. Por último, el liderazgo es un aspecto importante del desempeño laboral actual, ya que un grupo de trabajadores bien supervisados puede alcanzar los objetivos de desempeño.

Bass et al. (1987) Los grupos desarrollan un sentido de compromiso compartido y se convierten en equipo cuando buscan sinergias entre los miembros y colaboradores que han trabajado. Es mucho más satisfactorio que alguien que trabaja solo en un equipo. Este hallazgo se justifica por la dificultad de formar un equipo de trabajo para una organización, lo que sugiere que es probable que el trabajo en equipo conduzca a la insatisfacción laboral. Bass et al. (1981) El liderazgo transformador se define como un proceso conductual que consta de tres componentes: carisma, estimulación intelectual y atención individual según la necesidad de los trabajadores.

Robbins & Judge, (2013) el liderazgo y trabajo en equipo se da cuando se realizan esfuerzos en común y estos generan resultados que irán más allá de la suma de todos los aportes individuales, además menciona que trabajar en equipo bajo la guía de un líder hace que los objetivos se marquen y se cumplan.

Para la presente investigación se tomó a, Chiavenato (2000) como los autores elegidos, por definir un concepto más próximo a desempeño laboral para los fines de esta investigación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Enfoque

El tipo de estudio basado en la teoría de Hernández (2014) fue de enfoque cuantitativo porque permitió medir el resultado de los instrumentos que se emplearan al recolectar datos, y medirlos a través de la estadística con ello se podrá comprobar la hipótesis.

3.1.2 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada porque según Carrasco (2018), la investigación aplicada “se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. (p.43)

3.1.3 Diseño

El diseño de estudio fue no experimental porque las variables de este estudio no fueron manipuladas, de corte transversal, porque será recopilados los datos en único momento y no se manipularán las variables de este estudio. Carrasco(2005) Fue de tipo descriptivo correlacional, porque se identificaron dos variables evaluando sus características para luego ver hasta qué punto estas se relacionan. (Hernández et al.,2010)

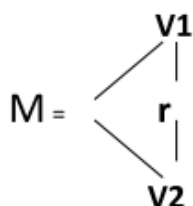
3.1.4 Método

El método fue descriptivo correlacional, ya que las variables de este estudio no fueron manipuladas, solo fueron analizadas y descritas tal se presentan ante la realidad. (Bunge,2010)

El diseño fue correlacional se representó mediante la siguiente figura donde:

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Nota: esquematización de las variables

M = Muestra de trabajadores de la clínica privada

V1 = Estrés

V2 = Desempeño Laboral

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

C1: Variable Estrés

Definición conceptual: Sostiene que es el cansancio físico y mental de las personas lo que les hace perder todas las ganas de empezar a trabajar. Es la transición del estrés al estrés crónico. Según Santillán (2018) considera que afecta negativamente la salud psicológica, química, biológica, ergonómica, psicosocial, mecánica, ambiental y física de los trabajadores y el desempeño de la organización en la que trabajan debido a la existencia de mecanismos de riesgo.

Categorización: El estrés se dimensionó en términos de demandas laborales, apoyo organizacional, sobre carga laboral, dificultades interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción, justicia organizacional. Los datos se recolectaron con base a métricas para cada dimensión y Likert obtuvo un total de 15 ítems de las cinco opciones.

Indicadores: Apoyo a superiores, autoridad para tomar decisiones, asignación de tareas que no corresponden, sobrecarga de actividades, medios y recursos en la empresa, cantidad de empleados en mi área, conflictos interpersonales con mis superiores, conflictos interpersonales con mis colegas, exceso de competitividad, inestabilidad laboral, remuneración, observaciones de mis supervisores, capacidades y habilidades, compromiso de mis compañeros, emociones y sentimientos

C2: Variable Desempeño laboral

Definición conceptual: Es la unión de la conducta de las personas con efectos, además explica como la eficacia de las personas que trabajan en una institución, siendo imprescindible para la organización. Esta es la forma más objetiva de evaluar con base en criterios e indicadores del desempeño de los empleados, la productividad y el nivel de coincidencia entre la calidad del trabajo en un contexto organizacional e industrial. (Puma, 2017)

Categorización: Para medir el desempeño se utilizó las dimensiones, calidad de trabajo, responsabilidad de los trabajadores, liderazgo y trabajo en equipo. Los

datos fueron recolectados en base a indicadores para cada dimensión, y Likert obtuvo un total de 12 ítems de cinco opciones. (Puma,2017)

Indicadores: Eficiencia laboral, eficacia laboral, cumplimiento de objetivos, organización del trabajo, logros laborales, organización del trabajo, eficiencia en logro de metas., eficacia, resolución de problemáticas., diálogo entre subordinados y superiores, organización del trabajo, respeto ante su equipo de trabajo.

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1 Población

El universo del análisis estuvo integrado por un conjunto de 67 personas que poseen características comunes laboran en una clínica privada del Callao (Hernández et al., 2014)

- Criterios de inclusión:

Personal que labore la clínica privada del Callao, personal con más de tres meses de vínculo laboral con la clínica. Personal asistencial, médicos y enfermeras de todas las edades que laboran en una clínica privada del Callao, quienes dieron su consentimiento para participar en este estudio.

- Criterios de exclusión:

Personal con discapacidad que le impidan llenar el cuestionario, personal que no labore en la clínica, personal con menos de tres meses de vínculo laboral con la clínica. Personal asistencial, médicos y enfermeras de todas las edades que laboran en una clínica privada del Callao, quienes no dieron su consentimiento para participar en este estudio.

3.3.2 Muestra

No se consideró muestra porque se está constituyendo a toda la población de trabajadores de la clínica privada en el Callao.

3.3.3 Muestreo

No probabilístico

3.3.4 Participantes

Personal asistencial que labora en una clínica privada del Callao – Perú, 2022, se tomó toda la población para la realización de este estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Fue la encuesta, los cuales fueron validados por la autora Mery Loayza. El objetivo fue alcanzar medidas estadísticas cuantitativas, Hernández et al. (2014) menciona que un cuestionario es una técnica la cual recolecta información para luego ser analizada y así obtener datos necesarios para el estudio.

3.4.2 Instrumentos

Se empleó un cuestionario estandarizado adaptado para este estudio, contiene 27 preguntas cerradas para recolectar datos. Se aplicó uno para la variable desempeño laboral y otro para la variable estrés.

El instrumento se evaluó bajo una escala ordinal, el diseño esta realizado bajo una escala de Likert donde: 1 =Nunca, 2 =Casi nunca, 3 =Algunas veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

Ficha técnica de instrumento 1: Estrés

Nombre: Encuesta para analizar Estrés

Autor: Loayza Chacara, Mery Maximiliana (Adaptada para este estudio)

Dimensiones: apoyo organizacional (03 ítems), sobrecarga laboral (03 ítems), dificultades interpersonales (03 ítems), fuentes intrínsecas de insatisfacción (03 ítems) y justicia organizacional (03 ítems).

Baremos: (problematización x con y; x con y1; x con y2; x con y3)

Ficha técnica de instrumento 2: Desempeño Laboral

Nombre: Encuesta para analizar Desempeño Laboral

Autor: Loayza Chacara, Mery Maximiliana (Adaptada para este estudio)

Dimensiones: Calidad del trabajo (04 ítems), Responsabilidad de los trabajadores (04 ítems), Liderazgo y trabajo en equipo (04 ítems)

Baremos: (problematización x con y; x con y1; x con y2; x con y3)

3.4.3 Validez y confiabilidad

Validez, para esta investigación se utilizó un instrumento para la recolección de datos validado por la autora: Loayza Chacara, Mery Maximiliana y se realizó adaptaciones para este estudio.

La confiabilidad se evaluó mediante el alfa de Cronbach; se realizó un piloto aplicando el instrumento de recolección de datos en este caso fue un cuestionario con una muestra de 20 participantes, los resultados se tabularon mediante

Microsoft Excel y posterior a ello se trasladó a SPSS26 el cual dio como resultado 0.910 para la variable estrés y 0.916 para la variable desempeño laboral, determinando así que los instrumentos de recolección de datos poseen alta confiabilidad.

Tabla 1 Coeficiente Alfa sobre Estrés

Alfa de Cronbach	Cantidad de ítems
0,910	15

Nota: describe el coeficiente de alfa de Cronbach del instrumento de medición de estrés.

Tabla 2 Coeficiente Alfa sobre Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Cantidad de ítems
0,916	12

Nota: describe el coeficiente de alfa de Cronbach del instrumento de medición desempeño laboral.

3.5. Procedimientos

Para la aplicación del siguiente estudio se aplicaron dos encuestas como instrumento de recolección de datos el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en una clínica privada del Callao, las cuales fueron resueltas por el personal de dicha clínica, lo resultado fueron procesados por mediante métodos estadísticos para finalmente realizarse las interpretaciones y corroborar así la hipótesis planteada para este estudio por el investigador.

Se solicitó el consentimiento de los participantes, a través de una carta de presentación, la encuesta se realizó a través de la plataforma “Google forms”, luego se descargaron los datos a través de Microsoft Excel y vaciar los datos al programa SPSS. Todo el contenido del siguiente trabajo se vino realizando por el propio investigador paso a paso desde el planteamiento de problema hasta la metodología la cual fueron presentadas y evaluadas por los asesores.

3.6. Método de análisis de datos

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se desarrolló la recolección y análisis de datos para dar respuesta a las preguntas de investigación y así comprobar las hipótesis planteadas, donde se implementarán los hallazgos a través de los programas Excel y SPSS; y finalmente, las variables e instrumentos se medirán mediante estadística descriptiva e inferencial.

Para el análisis descriptivo como señala Panter (2011) se utilizó la distribución de frecuencias y la representación gráfica para el detalle de cada variable. Se empleó el programa Microsoft Excel para la tabulación.

Para el análisis inferencial se aplicó la prueba de correlación de Spearman que resultó luego de la prueba de normalidad, permitiendo realizar la comprobación de la hipótesis planteada a través del SPSS, todos estos aspectos han sido desarrollados de acuerdo con Panter (2011)

3.7. Aspectos éticos

Los resultados obtenidos fueron respetados y no modificados durante el tratamiento. Entonces, se garantizará la originalidad de la investigación y se pretende contribuir a la comunidad científica.

Se obtuvo la autorización de la clínica privada, así como la aprobación de las autoridades de dicha clínica del Callao. Los datos de los participantes se mantendrán confidenciales, esos datos se utilizarán con fines de investigación, siempre se respetarán los derechos de los participantes del estudio, se respetarán los mandamientos de la caridad.

Se respetarán siempre los siguientes principios de beneficencia y no maleficencia, ya que no se causó daño ni perjuicio a la población seleccionada, se respetó la autonomía, se respetaron las opciones de respuesta de las personas que integran la unidad de análisis, informándoles que sus pensamientos y respuestas no generaban mayor responsabilidad ni condicionan afirmaciones y justicia. Debido al anonimato y la confidencialidad de la unidad de investigación, el uso de las herramientas de recolección de datos fue personal y cuidadoso. (Association, 2019)

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 3

Niveles acerca de la variable Estrés

Estrés	f	%
Bajo	11	16%
Medio	47	70%
Alto	9	13%
Total	67	100%

Nota: Describe frecuencias, base de datos Excel

Análisis: La tabla N°1 Se muestra que el 70 % del personal de la clínica indicó que tuvo nivel medio de estrés. Le continúa el 16,4% que indicó que tuvo un nivel bajo de estrés. Mientras que el restante 13,4% indicó que tuvo un nivel alto de estrés.

Tabla 4

Niveles acerca de las dimensiones de la variable Estrés

Niveles	Dimensión Apoyo organizacional		Dimensión Sobrecarga laboral		Dimensión Dificultades interpersonales		Dimensión Fuentes intrínsecas de insatisfacción		Dimensión Justificación organizacional	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	9	13%	10	15%	25	37%	10	15%	11	16%
Medio	36	54%	36	54%	29	43%	38	57%	33	49%
Alto	22	33%	21	31%	13	19%	19	28%	23	34%
Total	67	100%	67	100%	67	100%	67	100%	67	100%

Nota: Describe frecuencias, base de datos Excel

Análisis: Se observa que, sobre la dimensión apoyo organizacional, el 53,7% del personal de la clínica indicó que tuvo nivel medio de estrés por ausencia de apoyo organizacional; seguido por el 32,8% indicó que tuvo nivel alto de estrés. Por otro lado, sobre la dimensión sobrecarga laboral, el 53,7% del personal indicó que tuvo nivel medio de estrés por sobrecarga laboral; seguido por el 31,3% indicó que tuvo nivel alto de estrés. Por su parte, sobre la dimensión dificultades interpersonales, el 43,3% del personal indicó que tuvo nivel medio de estrés por dificultades interpersonales; seguido por el 37,3% indicó que tuvo nivel bajo de estrés. A su vez, sobre la dimensión fuentes intrínsecas de satisfacción, el 56,7% tuvo nivel medio de estrés por fuentes intrínsecas de insatisfacción; seguido por el 28,4% que indicó que tuvo nivel alto de estrés. Finalmente, en cuanto a la dimensión justicia organizacional, el 49,3% tuvo nivel medio de estrés por ausencia de justifica organizacional; seguido por el 34,3% que indicó que tuvo nivel alto de estrés.

Tabla 5

Niveles acerca de la variable Desempeño laboral

Desempeño laboral	n	%
Bajo	1	1%
Medio	15	22%
Alto	51	76%
Total	67	100%

Nota: Describe frecuencias exportado de la base de datos Excel.

Análisis: Se aprecia que el 76,1% del personal de la clínica indicó que tuvo nivel alto de desempeño laboral. Le sigue el 22,4% indicó que tuvo nivel medio de desempeño laboral. Mientras que el restante 1,5% indicó que tuvo nivel bajo de desempeño laboral.

Tabla 6*Niveles acerca de las dimensiones de la variable Desempeño laboral*

Niveles	Dimensión: Calidad del trabajo		Dimensión: responsabilidad de los trabajadores		Dimensión: Liderazgo y trabajo en equipo	
	n	%	n	%	n	%
Bajo	1	1%	1	1%	1	1%
Medio	23	34%	17	25%	8	12%
Alto	43	64%	49	73%	58	87%
Total	67	100%	67	100%	67	100%

Nota: Describe frecuencias, base de datos Excel

Análisis: Se muestra que, sobre la dimensión calidad de trabajo, el 64,2% del personal de la clínica indicó que tuvo nivel alto de calidad del trabajo; seguido por el 34,3% que tuvo nivel medio de calidad. Por otro lado, sobre la dimensión responsabilidad de los trabajadores, el 73,1% del personal tuvo nivel alto de responsabilidad de los trabajadores; seguido por el 25,4% tuvo nivel medio de responsabilidad. Por último, en cuanto a la dimensión Liderazgo y trabajo en equipo, el 86,6% del personal tuvo nivel alto de liderazgo y trabajo en equipo; seguido por el 11,9% que tuvo nivel medio de liderazgo y trabajo en equipo.

Resultados correlacionales

Evaluación de la hipótesis general

Planteamiento de las hipótesis

HG. Existe relación significativa entre el estrés y la calidad del trabajo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.

Nivel de significancia considerado

0,05

Prueba estadística utilizada

Tabla 7

Correlación de Spearman entre Estrés y desempeño laboral

			Variable: Estrés	Variable: Desempeño o laboral
Rho de Spearman	Variable: Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	0,002
		Sig. (bilateral)	.	0,986
		N	67	67
n	Variable: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,002	1,000
		Sig. (bilateral)	0,986	.
		N	67	67

Nota: Describe la relación entre la variable y dimensión.

Análisis:

Se aprecia en la tabla un valor de significancia de 0,986. Este valor es superior al nivel de 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis general, de manera que se debe indicar que el estrés mantiene una relación nula con el desempeño laboral en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.

Evaluación de la primera hipótesis específica

Planteamiento de las hipótesis

H1. Existe relación significativa entre el estrés y la responsabilidad de los trabajadores en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.

Nivel de significancia considerado

0,05

Prueba estadística utilizada

Tabla 8

Correlación de Spearman entre Estrés y calidad del trabajo

	Variable:	Dimensión:
	Estrés	Calidad del trabajo
Rho de Spearman	Variable: Estrés	Coeficiente de correlación
		1,000
		0,088
		Sig. (bilateral)
		.
		0,481
		N
		67
		67
	Dimensión: Calidad del trabajo	Coeficiente de correlación
		0,088
		1,000
		Sig. (bilateral)
		0,481
		.
		N
		67
		67

Nota: Describe la relación entre la variable y dimensión.

Análisis:

Se aprecia en la tabla un valor de significancia de 0,481. Este valor es superior al nivel de 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica uno, de manera que se debe indicar que el estrés mantiene una relación nula con la calidad del trabajo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.

Evaluación de la segunda hipótesis específica

Planteamiento de las hipótesis

H2. Existe relación significativa entre el estrés y la responsabilidad de los trabajadores en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.

Nivel de significancia considerado

0,05

Prueba estadística utilizada

Tabla 9

Correlación de Spearman entre Estrés y responsabilidad de los trabajadores

	Variable: Estrés	Dimensión: responsabilidad de los trabajadores
Rho de Spearman	1,000	-0,061
Variable 1: Estrés	Coeficiente de correlación	0,625
	Sig. (bilateral)	.
	N	67
Dimensión: responsabilidad de los trabajadores	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	0,625
	N	67

Nota: Describe la relación entre la variable y dimensión.

Análisis:

Se aprecia en la tabla un valor de significancia de 0,625. Este valor es superior al nivel de 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica dos, esto indica que el estrés no se relaciona con la responsabilidad de los trabajadores en una clínica privada del Callao – Perú, 2022, adicionalmente con un coeficiente de correlación de Spearman Rho -0.061 nos indica que a mayor nivel de estrés la responsabilidad de los trabajadores disminuye.

Evaluación de la tercera hipótesis específica

Planteamiento de las hipótesis

H3. Existe relación significativa entre el estrés y el Liderazgo y trabajo en equipo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.

Nivel de significancia considerado

0,05

Prueba estadística utilizada

Tabla 10

Correlación de Spearman entre Estrés y Liderazgo y trabajo en equipo

		Variable:	Dimensión:
		Estrés	Liderazgo y trabajo en equipo
Rho de Spearman	Variable: Estrés	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-0,043
		N	. 0,731 67 67
Dimensión: Liderazgo y trabajo en equipo		Coefficiente de correlación	-0,043
		Sig. (bilateral)	0,731
		N	. 67 67

Nota: Describe la relación entre la variable y dimensión.

Análisis:

Se aprecia en la tabla un valor de significancia de 0.731 este valor es superior al nivel de 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis específica tres, de manera que se debe indicar que el estrés mantiene una relación nula con el Liderazgo y trabajo en equipo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.

V. DISCUSIÓN

Respecto a la relación entre estrés y desempeño laboral en una clínica privada del Callao – Perú, 2022, se obtuvo como resultado que según la percepción del personal de la clínica sobre estrés no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral con una significancia bilateral p valor = 0,986 y un Rho Spearman 0,002 esto es mayor a 0,05 confirmando así la inexistencia de una relación entre las variables planteadas.

Coincidiendo con la investigación realizada por Loayza (2021) en la evaluación de se apreció un valor de significancia de 0.111 en donde las variables no se relacionan negativa baja con respecto a la relación del estrés sobre el desempeño de los trabajadores realizado en el hospital regional de cuzco al personal de enfermería.

Por el contrario, en la investigación de Puma (2017) como resultado del Rho de Spearman un valor de -0.358 los resultados arrojaron que a mayor estrés menor es el desempeño laboral de los trabajadores teniendo este una relación inversa estudio realizado en un centro materno infantil con el personal asistencial. Santillán (2018) realizó un estudio en un hospital en Collique comas, obtuvo un Rho de Spearman de -0,600 dando este valor como resultado una correlación negativa moderada. Dueñas (2020) realizó un estudio, al personal asistencial de un hospital en Ecuador, el cual dio como resultado a la correlación de Pearson un valor de -0.841 el cual evidencia una relación negativa.

Así mismo discrepa de Zúñiga (2019) quien demostró en su investigación que existe una relación entre el estrés y las variables de rendimiento y que se han convertido en problemas frecuentes que afectan a la mayoría de las personas. Cabe señalar que los aspectos estudiados, que son consecuencias negativas del estrés laboral, deben ser tratados con programas de prevención y, si se comprueba su existencia, tratarlos satisfactoriamente, en este caso se encontró que el nivel es en su mayoría medio, por lo que también hubo que analizarlo y evaluarlo, estos son los factores que más influyen en que los empleados se sientan estresados y luego busquen la gestión necesaria.

Santillán (2018) quien demostró en su investigación que existe una relación negativa alta entre el estrés y desempeño laboral en enfermeras del servicio de neonatología de un hospital de comas, cabe señalar que las dimensiones

evaluadas son factores de riesgo que deben ser tratados para mejorar los niveles de estrés, agotamiento emocional, responsabilidad y trabajo en equipo. Por lo que se encontraron niveles severos en agotamiento emocional (43.3%), responsabilidad donde se percibió que en el servicio de neonatología de un hospital de comas hay un bajo (56%) nivel de responsabilidad, trabajo en equipo donde el personal percibe un bajo (6.7%) nivel de trabajo en equipo.

Con respecto al respaldo teórico de estrés este se respalda por lo definido por la Organización internacional del trabajo (2016) como la respuesta física y emocional producto de un desequilibrio ante los requerimientos percibidos y las capacidades de la persona para hacerle frente. También menciona que el estrés relacionado con el trabajo se da cuando los requerimientos del trabajo no son los adecuados o exceden en función, cuando los conocimientos no son los adecuados, cuando las habilidades o necesidades no cumplen con las expectativas de la empresa.

Con respecto al respaldo teórico de desempeño laboral este se respalda por lo definido por Chiavenato (2000) como eficacia del personal que trabaja dentro de una empresa ya sea pública o privada, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En ese sentido indico que el desempeño labora depende del comportamiento de las personas y también de los resultados obtenidos.

En la tabla uno con respecto a los niveles de la variable estrés; el mayor porcentaje (70%) corresponde a un nivel medio de estrés, el menor porcentaje (13%) corresponde a un nivel alto de estrés y un (16%) presenta un nivel bajo de estrés.

Esto coincide en el estudio realizado por Loayza (2021) a enfermeras en un hospital regional de cusco, con respecto a los niveles de estrés laboral, el mayor porcentaje (40.1%) califico con un nivel medio de estrés laboral, el menor porcentaje (28.9%) califico con un nivel alto de estrés laboral y un (31.0%) califico con un nivel bajo de estrés laboral.

Por el contrario, en el estudio realizado por Puma (2017) a personal asistencial en un centro materno infantil en Lima, con respecto a los niveles de estrés laboral, el mayor porcentaje (49.1%) tuvo un nivel de estrés laboral bajo, el menor porcentaje (11.1%) tuvo un nivel de estrés laboral alto y un (39.8%) tuvo un nivel de estrés laboral medio.

Así mismo discrepa de Sarsosa (2017) realizó un estudio al personal asistencial de 4 centros de salud en Cali, Colombia; obteniendo como resultados el mayor porcentaje (28.6%) con un nivel alto de estrés laboral, el menor porcentaje (11.6%) con un nivel bajo de estrés laboral y un (15.8%) con un nivel medio de estrés laboral.

En la tabla tres con respecto a los niveles de la variable desempeño laboral; el mayor porcentaje (76%) corresponde a un nivel alto de desempeño laboral, el menor porcentaje (1%) corresponde a un nivel bajo de desempeño laboral y un (22%) corresponde a un nivel medio de desempeño laboral.

Esto coincide con el estudio realizado por Puma (2017) en el cual presenta en el mayor porcentaje (69.4%) de nivel alto de desempeño laboral, en el menor porcentaje (10.2%) de nivel medio de desempeño laboral y un (20.4%) de nivel bajo de desempeño laboral.

Por el contrario, el estudio realizado Loayza (2021) con respecto a los niveles de desempeño laboral, el mayor porcentaje (41.1%) califico un nivel medio de desempeño laboral, el menor porcentaje (27.9%) califico un nivel alto de desempeño laboral y un (31.0%) califico con un nivel bajo de desempeño laboral.

Por otro lado, Quintana (2019) realizó un estudio en el hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, donde los resultados fueron que el mayor porcentaje (73.1%) presentó nivel medio de desempeño laboral, el menor porcentaje (2.4%) presentó un nivel alto de desempeño laboral y un (24.5%) presentó un nivel bajo de desempeño laboral.

Santillán (2018) tuvo como resultados, en el mayor porcentaje (46.7%) de nivel bajo de desempeño laboral, en el menor porcentaje (20.0%) de nivel medio de desempeño laboral y un (33.3%) de nivel alto de desempeño laboral.

En la tabla dos con respecto a los niveles de las dimensiones de la variable estrés; la dimensión apoyo organizacional, el mayor porcentaje (54%) calificaron con nivel medio, el menor porcentaje (13%) calificaron con nivel bajo, y un (33%) califico con un nivel alto. Con relación a la dimensión 2 sobre carga laboral, el mayor porcentaje (54%) calificaron con el nivel medio, el menor porcentaje (15%) calificaron con un nivel bajo y un (31%) califico con un nivel alto. Para la dimensión 3 dificultades interpersonales, el mayor porcentaje (43%) califico con un nivel medio, el menor porcentaje (19%) calificaron con un nivel alto y un (37%) calificaron

con nivel bajo. La dimensión 4 fuentes intrínsecas de insatisfacción, el mayor porcentaje (57%) calificaron con nivel medio, el menor porcentaje (15%) calificaron con nivel bajo y un (28%) califico con un nivel alto. Con respecto a la dimensión 5 justicia organizacional, el mayor porcentaje (49%) calificaron con un nivel medio, el menor porcentaje (16%) calificaron con un nivel bajo y un (34%) califico con un nivel alto.

Por lo contrario, Puma (2017) presento los siguientes resultados con respecto a las dimensiones de la variable estrés laboral; la dimensión Falta de apoyo organizacional, el mayor porcentaje (53.7%) calificaron con el nivel bajo, el menor porcentaje (11.1%) calificaron con un nivel alto y un (35.2%) califico con un nivel medio. Para la dimensión carga laboral, el mayor porcentaje (49.1%) calificaron con el nivel bajo, el menor porcentaje (5.6%) calificaron con un nivel alto y un (45.4 %) califico con un nivel medio. Con respecto a la dimensión dificultad interpersonal, el mayor porcentaje (76.9 %) calificaron con el nivel bajo, el menor porcentaje (5.6 %) calificaron con un nivel alto y un (17.6 %) califico con un nivel medio. La dimensión fuentes extrínsecas de insatisfacción, el mayor porcentaje (58.3%) calificaron con el nivel bajo, el menor porcentaje (5.6 %) calificaron con un nivel alto y un (36.1%) califico con un nivel medio. La dimensión falta justicia organizacional, el mayor porcentaje (70.4%) calificaron con el nivel bajo, el menor porcentaje (5.6%) calificaron con un nivel alto y un (24.1%) califico con un nivel medio.

En la tabla cuatro con respecto a los niveles de las dimensiones de la variable desempeño laboral; la dimensión Calidad del trabajo, el mayor porcentaje (64%) calificaron con un nivel alto, el menor porcentaje (1%) calificaron con un nivel bajo y un (34%) lo calificaron con un nivel medio. Con respecto a la dimensión responsabilidad de los trabajadores, el mayor porcentaje (73 %) calificaron con un nivel alto, el menor porcentaje (1 %) calificaron con un nivel bajo y un (25 %) lo calificaron con un nivel medio. Para la dimensión liderazgo y trabajo en equipo, el mayor porcentaje (87 %) calificaron con un nivel alto, el menor porcentaje (1 %) calificaron con un nivel bajo y un (12 %) lo calificaron con un nivel medio.

Por el contrario, Santillán (2018) tuvo como resultados con respecto a la dimensión de la variable desempeño laboral; la dimensión calidad de trabajo, el mayor porcentaje (36.7%) calificaron con un nivel bajo, el menor porcentaje (30.0

%) calificaron con un nivel medio y un (33.3 %) lo calificaron con un nivel alto. Con respecto a la dimensión responsabilidad, se obtuvo un (33.3%) de nivel bajo de responsabilidad, un (33.3%) de nivel medio de responsabilidad y un (33.3%) de nivel alto de responsabilidad. Para la dimensión Trabajo en equipo de las enfermeras, el mayor porcentaje (63.3 %) calificaron con un nivel medio, el menor porcentaje (6.7 %) calificaron con un nivel alto y un (30.0 %) lo calificaron con un nivel bajo.

Con respecto al primer objetivo específico, habiendo planteado determinar la relación significativa entre el estrés y calidad del trabajo en una clínica privada del Callao – Perú 2022, se encontró una significancia bilateral p valor = 0,481 y se realizó la prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable estrés y la dimensión calidad del trabajo obteniendo un valor de $R= 0,088$ esto es mayor a 0,05 confirmando así la inexistencia de una relación entre esta variable y la dimensión antes mencionadas.

Lo cual coincide con otros estudios nacionales como el de Laqui y Huallpartupa (2019), quien busco determinar la relación entre calidad laboral y estrés dando resultado que no existe relación significativa.

Sin embargo, un estudio realizado por Merino (2017) en España menciona que, a mayor estrés, mayor es la eficacia y eficiencia laboral (indicadores de las dimensiones Calidad del trabajo). En Lima, Perú la investigación de Norio (2019) nos dice que el estrés no está relacionado con la eficiencia laboral esto coincide con el resultado de este estudio.

En cuanto al respaldo teórico estos resultados se refuerzan con lo mencionado por la organización internacional del trabajo (2016) afirmando que la calidad del trabajo es un proceso que debe responder a las necesidades y expectativas de las personas, deber ser consistente y profesional, eficiente y productivo.

Con respecto al segundo objetivo específico, habiendo planteado determinar la relación significativa entre el estrés y la responsabilidad de los trabajadores en una clínica privada del Callao – Perú 2022, se encontró una significancia bilateral p valor = 0,625 y se realizó la prueba de correlación del Rho Spearman entre la variable Estrés y la dimensión Responsabilidad de los trabajadores obteniendo un

valor de $R = -0,061$ esto es mayor a $0,05$ confirmando así la inexistencia de una relación entre esta variable y dimensión.

De igual forma en el estudio de Carrillo (2018) el cual tuvo como objetivo analizar la presencia de estrés laboral en un equipo de enfermeras de un hospital general universitario para el cual utilizó el modelo de Karasek demandas-control-apoyo, donde se observó un déficit de responsabilidad de parte de los trabajadores es así como se concluyó que los trabajadores más afectados fueron el área de enfermería con respecto al estrés, no teniendo relación el estrés laboral con las responsabilidades del empleo. Santillán (2018) encontró en su estudio que solo el 26.7% de las enfermeras tuvo un nivel de estrés alto por el contrario el 56.7 % del total de enfermeras presentaron un bajo nivel de responsabilidad. Por ello no se encontró relación entre estas variables y dimensión.

En cuanto al respaldo teórico estos resultados se refuerzan con lo mencionado por Gómez (2015) quien define responsabilidad como la conducta que se da bajo libertad, un actuar libre sin coacción ni manipulación, conducta intencional de que el sujeto es consciente del hecho que puede ser u objeto de diversas descripciones y la existencia de una acción u omitir algo. Además, esta guarda estrecha relación con asumir consecuencias ante hechos que realizamos de forma consciente e intencionada, este también es un valor de los seres humanos sumamente importante que se da a partir de tomar decisión y del actuar del ser, asumiendo las consecuencias causadas por estos actos u decisiones que se presenten.

Con respecto al tercer objetivo específico, habiendo planteado determinar la relación del estrés y el liderazgo y trabajo en equipo en una clínica privada del Callao – Perú 2022.; se encontró una significancia bilateral p valor = $0,731$ y se realizó la prueba de correlación de Spearman entre la variable estrés y la dimensión el liderazgo y trabajo en equipo obteniendo un valor de $R = -0,043$ confirmando así la inexistencia de una relación entre esta variable y dimensión.

Por el contrario, en la investigación de Pastor (2018) se encontró que el liderazgo y trabajo en equipo fue bajo, teniendo esta relación con el clima laboral. Santillán (2018) también presentó en su resultado una relación entre los niveles del trabajo en equipo y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de neonatología de un hospital en comas.

En cuanto al respaldo teórico estos resultados se refuerzan con lo mencionado por Robbins & Judge, (2013) el liderazgo y trabajo en equipo se da cuando se realizan esfuerzos en común y estos generan resultados que irán más allá de la suma de todos los aportes individuales, además menciona que trabajar en equipo bajo la guía de un líder hace que los objetivos se marquen y se cumplan.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó que no existe relación significativa ($r= 0,986$; $p < 0.05$) entre el estrés y el desempeño laboral en una clínica privada del Callao – Perú, 2022. Estos resultados encontrados indican que el estrés fue menor en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores siendo este mayor, no encontrándose una relación estadísticamente significativa. A diferencia de otros estudios donde si existió relación entre las variables planteadas, estas fueron aplicadas al personal de centros de salud, enfermeras de hospitales públicos y en este estudio se evaluó al personal de una clínica privada donde las condiciones laborales, clima laboral y los beneficios son distintos al del sector público.
- Segunda:** Se determinó que no existe relación significativa ($r= 0,481$; $p < 0.05$) entre el estrés y la calidad del trabajo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022. Cabe manifestar que la eficiencia laboral, la eficacia laboral, el cumplimiento de los objetivos y la organización del trabajo, son entre otros factores importantes para mejorar la calidad del trabajo y lograr resultados óptimos en las actividades y funciones realizadas por los trabajadores.
- Tercera:** Se determinó que no existe relación significativa ($r= 0,625$; $p < 0.05$) entre el estrés y la responsabilidad de los trabajadores en una clínica privada del Callao – Perú, 2022. Es decir, si bien es cierto el personal responde ante la motivación que les dan para que se logre el cumplimiento de sus labores, y esto se ve evidenciado en los altos resultados de responsabilidad que obtuvieron.
- Cuarta:** Se determinó que no existe relación significativa ($r= 0.731$; $p < 0.05$) entre el estrés con el liderazgo y el trabajo en equipo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022. De igual manera se manifiesta que el clima laboral, la resolución de problemáticas, el dialogo entre subordinado y superiores, son factores que no deben dejar de atenderse a fin de mejorar la ejecución de estas y mejorar resultados a nivel del trabajo en equipo, además de mejorar la empatía entre los trabajadores, subordinado y superiores.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Es recomendable que la clínica implemente planeamiento en estrategia para disminuir el nivel de estrés que presentan sus trabajadores, pausas activas, aligerar el trabajo cuando estos estén enojados o estresados durante su jornada laboral.
- Segundo:** Se recomienda a la clínica privada, mejorar los beneficios laborales brindados, evaluar los estándares remunerativos, implementar estrategias en habilidades blandas para que exista una comunicación más asertiva entre los subordinado y superiores, implementar la línea de carrera con ello se incentivara el crecimiento profesional para los trabajadores.
- Tercero:** Se recomienda a la clínica privada, implementar pautas para mejorar el apoyo organizacional, gestionando mejor los tiempos para el desarrollo de las tareas u obligaciones de cada trabajador, además de implementar programas de actividades fuera del trabajo como paseos de recreacionales y dinámicas de integración.
- Cuarto:** Se recomienda a la clínica privada, mejorar la distribución del trabajo, compensar las horas extras con descansos, implementar la flexibilidad horaria a sus trabajadores para poder mejorar el sobrecargo laboral, además de gestionar el tiempo, poniendo fechas límites para los trabajos, asignar un tiempo especial para la organización de las tareas y funciones a desarrollarse, definir las tareas con urgencia e importantes para una mejor administración de las funciones laborales.

REFERENCIAS

- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231316494002.pdf>
- Ardila Niño, M., Guerrero Ramirez, M., & Padilla Bent, A. (2014). Efectos del estrés sobre las funciones cognoscitivas. *PUJ*. <https://doi.org/https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15546/ArdilaNinoMonicaLiliana2014.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Association, A. P. (2019). *Publication Manual of the American Psychological Association*. Publication Manual of the American Psychological Association.
- Bass, B. (1981). *Stogdill's Handbook of Leadership*. Editorial Nueva York: The Free Press.
- Beehr, T., & Newman, J. (1978). *Estrés laboral, salud de los empleados y eficacia organizativa: un análisis de facetas, modelo y revisión de la literatura*. Editorial The study of people at work.
- Bestratén Belloví, M., Guardino Solá, X., Iranzo García, Y., Piqué Ardanuy, T., Pujol Senovilla, L., Solórzano Fábrega, M., . . . Varela Iglesias, I. (2011). *Seguridad en el Trabajo*. (I. N. Trabajo, Ed.) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.insst.es/documents/94886/599872/Seguridad+en+el+trabajo/e34d1558-fed9-4830-a8e3-b0678c433bb1>
- Bravo, C., & Jiménez, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional. *Rev Esp Sanid Penit*, 91-99. https://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v13n3/04_original3.pdf
- Bunge, M. (2010). *Las pseudociencias*. Pamplona, España: Editorial Laetoli.
- Bustamante, K. (2021). Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia. *repositorio UPCH*, https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobrecarga_BustamanteVelazque_Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Carrasco, D. (2005). *Metodología de la investigación científica*. editorial san marcos.
- Carrillo, C., Ríos, M., Escudero, L., & Martínez, M. (2018). Factors of work-related stress in hospital nursing bureau according to the demand- control-support model. *Enfermería Global*, (5 abril, 2018, 302-204). <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>.
- Castillo, E. (2020). Estrés laboral en el profesional de enfermería. pag. 11. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4790>
- Chan, J. (2018). ¿Qué es el estrés laboral? *Actualidad laboral*, <https://actualidadlaboral.com/que-es-el-estres-laboral/>.
<https://actualidadlaboral.com/que-es-el-estres-laboral/>
- Chiavenato, I. (2000). *Human resources management* (Quinta ed.). Editorial McGraw-hill.
- Chiavenato, I. (2017). Mexico: Mc Graw Hill. <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/comportamiento-organizacional-la-dinc3a1mica-del-c3a9xito-en-las-organizaciones-2-edicion-3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>
- Cropanzano, R. (2005). *Organizational justice*. Beberly Hills: Editorial In J. Barling, K. Kelloway & M. Frone.
- Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R., & Ayala, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*, 19(4):[aprox. -624 p.]. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033>.
- Deci, E., Nezlek, J., & Sheinman, L. (1990). Características del premiador y motivación intrínseca del premiado. *Revista de personalidad y psicología social*, 1 y 2, 40 (1), 1. <https://amepso.org/product/revista-de-psicologia-social-y-personalidad-vol-vi-1-y-2/>
- Delgado, S. (2019, Junio 2). *Repositorio UCV*. Estrés y desempeño laboral de la Red de Salud de Trujillo 2019:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50577/Delgado_ESK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Devonish, D., & Greenidge, D. (2010). The effect of organizational justice on contextual performance, counterproductive work behaviors, and task performance: Investigating the moderating role of ability-based emotional intelligence. *International Journal of Selection and Assessment*, 75-86. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1468-2389.2010.00490.x>

Dodi, I., Khusnul, N., & Kenny, R. (2021). Work from Home: Measuring Satisfaction between Work–Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Economies* 2021, 9, 96., 9, 96. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/economies9030096>

Dueñas, F. (2020). Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia huerta de Niemes . <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15629>.

Gil-Monte, P. R., García-Jueas, J. A., & Caro Hernández, M. (2008). Influencia de la Sobrecarga Laboral y la Autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo. *Interamerican Journal of Psychology*, 42, 113-118. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/284/28442112.pdf>

Gomez, C. (2015). Stress levels on nursing staff of palliative care units. *Journal of Social Issues*, 23(2). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4321/S1134-928X2012000200003>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación 3era edición*. Editorial Mcgraw-Hill. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. 6° Edición. Interamericana*. Pág. 93. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Holguin, Y., & Contreras, C. (2019). Satisfacción laboral del personal del servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin. *Horiz Med (Lima) 2020*, 20 (2): e1238. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>.
- Huallpartupa, S., & Laqui, C. (2019). Estrés y calidad laboral en enfermeras del servicio de emergencia del hospital Honorio Delgado. UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10772>
- Hurtado, L. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizacional. <http://hdl.handle.net/10983/2075>
- ILO, 1. c. (2016). *Estrés, acoso sexual, acoso laboral, administración de personal, política*. https://doi.org/https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Karasek, R., & Theorell, T. (1995). *Stress , Productivity , and the reconstruction od working life* . Basic Books , Inc. Publishers. <https://doi.org/https://www.gbv.de/dms/zbw/019309554.pdf>
- Lalonde, M. (1978). *A new perspective on the health of Canadians*. Editorial Minister of supply and services canada. <https://doi.org/https://www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/pdf/perspect-eng.pdf>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Stress and cognitive processes*. Martínez Roca. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/psicologia/article/view/11369/10646>
- Loayza, M. (2021). Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco. Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional UCV : <https://hdl.handle.net/20.500.126>.
- Martínez, M., García, M., & Maya, I. (2001). El efecto amortiguador del apoyo social sobre la depresión en un colectivo de inmigrantes. *Psicothema*, vol. 13, 605-610. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72713412.pdf>
- Medina, A. (2017). Factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil. <https://n9.cl/cyfa2>.

- Meisenheimer, J. (1998.). *Employee absences in 1989 anew look al data from the CPS* (Vol. 121). Editorial Monthly Labor.
- Monje, C. (2011). *(Master's thesis, La Paz: Universidad Andina Simón Bolívar. US.*
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- OIT. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación:*.
https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2012/112B09_9_span.pdf
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo ,Un reto colectivo.* Ginebra.
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Orbegoso, A. (2016). La motivación intrínseca según Ryan & Deci y algunas recomendaciones para maestros. *Revista Científica de Educação*, 2(1), 75-93. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19141/2447-5432/lumen.v2.n1.p.75-93>
- Pacios, A., & Bueno, G. (2013). Trabajo en equipo y liderazgo en un entorno de aprendizaje virtual. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 10(2), 112-129. <https://www.redalyc.org/pdf/780/78028681009.pdf>
- Panter, A., & Sterba, S. (2011). *Handbook of ethics in quantitative methodology.* SK. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203840023>
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles.*
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/916a49c1-fd7b-4143-afd4-92b465b571d5>
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestios de los recursos humanos.* Dias de Santos.
<https://doi.org/ISBN:978-84-7978-831-5> /
<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479788315.pdf>
- Puma, J. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. <https://n9.cl/crkhk>.

- Quintana, D., & Tarqui, C. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao - Perú. *Archivos de medicina*, Volumen 20 N°1 Enero-Junio 2020 <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>.
- Relat, J. M. (2020). Introducción a la investigación. *RAPD ONLINE VOL. 33. N°3. MAYO - JUNIO 2010, 33°(3)*, 221-222. <https://www.sapd.es>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educacion. https://doi.org/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robert, S., Kaplan, P., & Business, H. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Boston: Norton. https://doi.org/http://www.untagsmd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_1/BALANCED%20SCORECARD%20The%20balanced%20scorecard%20translating%20strategy%20into%20action%20%5B1996%5D.pdf
- Rodríguez, R., & Rivas, S. (2011; 57). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación. *Med Segur Trab*, 57, 1-262. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>.
- Rojas, J. (2019). Info Capital Humano. <https://n9.cl/wl3q4>.
- Ruiz, G. (2004). Motivacion ; perspectivas teoricas y algunas consideraciones. *Revista Educación*, 33(2), 153-170. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058010>
- Said, R., & El-Shafei, D. (2021). Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. *Environmental science and pollution research international*, 28(7), 8791–8801. <https://doi.org/10.1007/s11356-020-11235-8>

- Sarsosa, K., & Charría, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III. *20(44)*.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Tan, H., & Lim, A. (2009). *Trust in coworkers and trust in organizations*. *The Journal of Psychology*, *143 (1)*, 45-66. *The Journal of Psychology*. [https://doi.org/143\(1\), 45-66](https://doi.org/143(1),45-66).
- Vera, M., López, F., Valle, V., & Mazacón, M. (Enero-Junio de 2017). Habilidades Sociales. *Salud y ciencias*, *11(18)*, 08-15.
<https://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>
- Vieira dos Santos, J., & Gonçalves, G. (1986). Contribuição para a adaptação portuguesa da escala de Percepção de Suporte Organizacional de Eisenberger, Huntington, Hutchison e Sowa.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14417/lp.642>
- Zúñiga, E. .. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, Vol. 22 - N.º 44 - 2019, pp. 115 - 120 <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA CLINICA PRIVADA DEL CALLAO – PERÚ, 2022								
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable X: ESTRÉS LABORAL					
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES O RANGOS DE LA VARIABLE X	
¿Existe relación entre estrés y desempeño laboral en una clínica privada del Callao – Perú, 2022?	Determinar la relación del estrés y desempeño laboral en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.	Existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.	Apoyo organizacional	Apoyo a superiores	1	1=Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre	ESCALA DE MEDICION	BAJO 3-6 MEDIO 7-10 ALTO 11-15
				Autoridad para tomar decisiones	2			
				asignación de tareas que no corresponden	3			
			Sobrecarga laboral	Sobrecarga de actividades	4			
				Medios y recursos en la empresa	5			
				Cantidad de empleados en mi área	6			
			Dificultades interpersonales	Conflictos interpersonales con mis superiores	7			
				Conflictos interpersonales con mis colegas	8			
				Exceso de competitividad	9			
			Fuentes intrínsecas de insatisfacción	Inestabilidad laboral	10			
				remuneración	11			
				Observaciones de mis supervisores	12			
			Justicia organizacional	Capacidad y habilidades	13			
				Compromisos de mis compañeros	14			
				Emociones y sentimientos	15			

TÍTULO: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA CLINICA PRIVADA DEL CALLAO – PERÚ, 2022										
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES							
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL							
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	ESCALA DE VALORES	NIVELES O RANGOS DE LA VARIABLE Y			
¿Existe relación entre estrés y calidad del trabajo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022?	Determinar la relación significativa entre el estrés y calidad del trabajo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.	Existe relación significativa entre el estrés y la calidad del trabajo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022	Calidad del trabajo	Eficiencia laboral	16	1=Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre	ESCALA DE MEDICION: BAJO MEDIO ALTO	BAJO 12-27 MEDIO 28-43 ALTO 44-60		
					Eficacia laboral				17	
					Cumplimiento de objetivos				18	
					Organización del trabajo				19	
¿Existe relación entre estrés y calidad del trabajo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022?	Determinar la relación significativa entre el estrés y la responsabilidad de los trabajadores en una clínica privada del Callao – Perú, 2022	Existe relación significativa entre el estrés y la responsabilidad de los trabajadores en una clínica privada del Callao – Perú, 2022	Responsabilidad de los trabajadores	Logros laborales	20					
				Organización del trabajo	21					
				Eficiencia en logros de metas	22					
				Eficacia	23					
¿Existe relación entre estrés laboral y el Liderazgo y trabajo en equipo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022?	Determinar la relación del estrés laboral y el Liderazgo y trabajo en equipo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.	Existe relación significativa entre el estrés y el Liderazgo y trabajo en equipo en una clínica privada del Callao – Perú, 2022	Liderazgo y trabajo en equipo	resolución de problemáticas	24					
				Dialogo entre subordinados y superiores	25					
				Organización del trabajo	26					
				Respeto ante su equipo de trabajo	27					
Diseño de investigación:		población y muestra:	Técnicas e instrumentos:			Método de análisis de datos:				
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Método: descriptivo correlacional Diseño: no experimental		Población: 67 Muestra: no aplica ya que tomo a toda la población para este estudio.	Técnicas: encuestas con análisis estadísticos Instrumentos: -cuestionario sobre estrés laboral -cuestionario sobre desempeño laboral			Descriptiva: se definió y describió el comportamiento de variable relacionadas con sus respectivas dimensiones, se empleó el programa Microsoft Excel para la tabulación. Inferencial: Aplicación de la prueba estadística que resulte de la prueba de normalidad para comprobación de hipótesis a través del SPSS.				

ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

TÍTULO: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA CLINICA PRIVADA DEL CALLAO – PERÚ, 2022					
Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Estrés	Es un mecanismo de riesgo debido a su capacidad para afectar negativamente a la salud psicológica, química, biológica, ergonómica, psicosocial, mecánica, ambiental y física de los trabajadores, ya que la eficacia de las entidades para las que laboran. (Santillán, 2018)	La variable fue medida a través de un instrumento titulado estrés y desempeño laboral tomado de la autora Loayza (2021) que mide el nivel de estrés y se utilizó las dimensiones de apoyo organizacional, sobre carga laboral, dificultades interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción, justicia organizacional.	Apoyo organizacional	-Apoyo a superiores. -Integración de equipos de trabajo. -Disposición con mis pares cuando existe dificultades o sobrecarga. -Asignación de tareas	Escala de Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre
			Sobre carga laboral	-Sobrecarga de actividades -Medios y recursos en la empresa -Conocimiento de responsabilidades reales -Cantidad de empleados en mi área -Requerimientos del jefe -Disponibilidad de tiempo libre -Situaciones que debo enfrentar a diario	
			Dificultades interpersonales	-Conflictos interpersonales con mis superiores -Conflictos interpersonales con mis colegas -Relaciones conflictivas entre compañeros de mi área -Relaciones conflictivas con personas fuera de mi área -Requerimientos de atención en la institución "Competitividad"	
			Fuentes intrínsecas de insatisfacción	-Inestabilidad laboral -Remuneración -Trabajo en la empresa -Observaciones de mis supervisores -Incompatibilidad con la actividad asignada -Multi empleo -Posibilidades de ascenso	
			Justicia organizacional	-Compromiso de mis compañeros -Capacidades y habilidades -Involucramiento -Emociones y sentimientos	
Desempeño laboral	Es la unión de la conducta de las personas con efectos, además explica como la eficacia de las personas que trabajan en una institución, siendo imprescindible para la organización. (Puma,2017)	La variable fue medida a través del instrumento titulado estrés y desempeño laboral tomado de la autora Loayza (2021) que mide el nivel desempeño se utilizó las dimensiones, calidad de trabajo, responsabilidad de los trabajadores, liderazgo y trabajo en equipo.	Calidad del trabajo	-Eficiencia laboral -Eficacia laboral -Organización del trabajo -Anticipación de requerimiento laboral.	Escala de Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre
			Responsabilidad de los trabajadores	-Logros laborales -Organización del trabajo. -Eficiencia en logro de metas.	
			Liderazgo y trabajo en equipo	-Clima laboral -Resolución de problemáticas -Dialogo entre subordinados y superiores -Respeto ante su equipo de trabajo.	

ANEXO 3:

Cuestionario: Para evaluar estrés y desempeño laboral en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.

instrumento modificado de la Mg. Loayza Chacara, Mery Maximiliana (2021)

En su experiencia como trabajador del rubro de salud, responda de manera secuencial cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una (X) la opción que lo represente de acuerdo con su criterio. La escala de las respuestas será la siguiente:

Escala de valoración

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems		Ítems				
	VARIABLES X: ESTRÉS LABORAL					
	Dimensión X₁: Falta de apoyo organizacional	1	2	3	4	5
1	La falta de apoyo de los superiores me resulta estresante.					
2	La escasa autoridad para tomar decisiones me resulta estresante.					
3	La asignación de tareas que no me corresponden me resulta estresante.					
	Dimensión X₂: Sobrecarga laboral	1	2	3	4	5
4	La sobrecarga de actividades (tareas) me resulta estresante					
5	El excesivo número de empleados en mi área y la dificultad para conocer mis responsabilidades reales me resulta estresante.					
6	Los requerimientos del jefe que no puedo atender y la poca disponibilidad de tiempo libre me resultan estresante.					
	Dimensión X₃: Dificultades interpersonales	1	2	3	4	5
7	Los conflictos interpersonales con mis colegas me resultan estresante.					
8	Las relaciones conflictivas con personas fuera de mi área me resultan estresante.					
9	El exceso de competitividad me resulta estresante.					
	Dimensión X₄: Fuentes intrínsecas de insatisfacción	1	2	3	4	5
10	La inestabilidad laboral me resulta estresante.					
11	Mi remuneración me resulta estresante.					

12	Las observaciones de mis supervisores me resultan estresantes.					
	Dimensión X₅: Falta de justicia organizacional	1	2	3	4	5
13	La percepción de no ser valorada mi capacidad y habilidades me resulta estresante.					
14	La falta de compromiso de mis compañeros y las metas de la organización me resulta estresante.					
15	El ocultar y/o falsear mis emociones y sentimientos me resulta estresante.					
	VARIABLES Y: DESEMPEÑO LABORAL					
	Dimensión Y₁: Calidad de trabajo	1	2	3	4	5
16	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.					
17	Realiza un trabajo ordenado, en el tiempo establecido y sin errores					
18	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
19	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
	Dimensión Y₂: Responsabilidad	1	2	3	4	5
20	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.					
21	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.					
22	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.					
23	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
	Dimensión Y₃: Dimensión Liderazgo en equipo	1	2	3	4	5
24	Considera y apoya a los otros sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.					
25	Responde de manera clara y oportuna a las dudas de sus compañeros.					
26	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					
27	Demuestra respeto hacia sus compañeros de Trabajo.					

ANEXO 4: PILOTO

Resumen de procesamiento de casos

N
20
0
20

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ALPHA DE CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	27

ANEXO 5:

Resonancia Magnética, Tomografía, Rayos X, Ecografía, Eco cardiograma, Laboratorio Clínico, Densimetría, Terapia del Deporte, Prueba de Esfuerzo



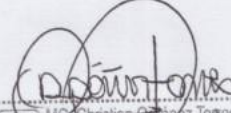
PROVEÍDO FAVORABLE

Vista la solicitud presenta por la CD. Brigitte Santa María Odar Bravo, identificada con DNI: 73061355, estudiante de la Maestría de Gestión de los servicios de la Salud de la universidad Cesar Vallejo, quien solicita autorización para la aplicación del instrumento de investigación (encuesta virtual) **Estrés laboral y desempeño laborales en la clínica IGSA medical Services, Callao – 2022.**

ESTA JEFATURA DA PROVEIDO FAVORABLE

Se expide el presente proveído a solicitud de la interesada.

Callao 19 de mayo del 2022


MC. Brígida Odar Torres
DIRECTOR DE OPERACIONES
IGSA MEDICAL SERVICES

ANEXO 6: Consentimiento informado de los trabajadores

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Brigitte Santa Maria , Odar Bravo estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, estoy desarrollando una investigación denominada: Estrés laboral y desempeño laboral en la clínica IGSA medical, Callao-2022. Con el objetivo de: Analizar la relación del estrés y el desempeño laboral, por lo que solicito su autorización en la participación de la presente investigación, es importante indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizada como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardará confiabilidad de la información brindada.

Muchas gracias por su comprensión y participación en este estudio. Documento de Identidad: _____

Callao ,06 de mayo de 2022

FIRMA

ANEXO 7:

Niveles y rangos

Niveles y rangos sobre la variable Estrés laboral y sus dimensiones

Nivel	Variable 1	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5
Bajo	15 - 34	03 - 06	03 - 06	03 - 06	03 - 06	03 - 06
Medio	35 - 54	07 - 10	07 - 10	07 - 10	07 - 10	07 - 10
Alto	55 - 75	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15	11 - 15

Niveles y rangos sobre la variable Desempeño laboral y sus dimensiones

Nivel	Variable 2	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Bajo	12 - 27	04 - 08	04 - 08	04 - 08
Medio	28 - 43	09 - 14	09 - 14	09 - 14
Alto	44 - 60	15 - 20	15 - 20	15 - 20

ANEXO 8:

Resultados de cada ítem de las variables

Resultados por cada ítem de la variable Estrés laboral

Ítems sobre estrés laboral	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿La falta de apoyo de los superiores me resulta estresante?	6	9,0%	7	10,4%	36	53,7%	9	13,4%	9	13,4%
¿La escasa autoridad para tomar decisiones me resulta estresante?	6	9,0%	11	16,4%	28	41,8%	10	14,9%	12	17,9%
¿La asignación de tareas que no me corresponden me resulta estresante?	5	7,5%	9	13,4%	31	46,3%	13	19,4%	9	13,4%
¿La sobrecarga de actividades (tareas) me resulta estresante?	4	6,0%	8	11,9%	30	44,8%	14	20,9%	11	16,4%
¿El excesivo número de empleados en mi área y la dificultad para conocer mis responsabilidades reales me resulta estresante?	10	14,9%	18	26,9%	26	38,8%	9	13,4%	4	6,0%
¿Los requerimientos del jefe que no puedo atender y la poca disponibilidad de tiempo libre me resultan estresante?	2	3,0%	15	22,4%	24	35,8%	17	25,4%	9	13,4%
¿Los conflictos interpersonales con mis colegas me resultan estresante?	11	16,4%	19	28,4%	21	31,3%	11	16,4%	5	7,5%
¿Las relaciones conflictivas con personas fuera de mi área me resultan estresante?	10	14,9%	27	40,3%	19	28,4%	8	11,9%	3	4,5%
¿El exceso de competitividad me resulta estresante?	14	20,9%	19	28,4%	22	32,8%	10	14,9%	2	3,0%

j). ¿La inestabilidad laboral me resulta estresante?	8	11,9%	8	11,9%	21	31,3%	13	19,4%	17	25,4%
k). ¿Mi remuneración me resulta estresante?	6	9,0%	13	19,4%	23	34,3%	16	23,9%	9	13,4%
l). ¿Las observaciones de mis supervisores me resultan estresantes?	10	14,9%	17	25,4%	32	47,8%	5	7,5%	3	4,5%
m). ¿La percepción de no ser valorada mi capacidad y habilidades me resulta estresante?	8	11,9%	9	13,4%	29	43,3%	12	17,9%	9	13,4%
n). ¿La falta de compromiso de mis compañeros y las metas de la organización me resulta estresante?	7	10,4%	12	17,9%	22	32,8%	15	22,4%	11	16,4%
o). ¿El ocultar y/o falsear mis emociones y sentimientos me resulta estresante?	6	9,0%	14	20,9%	28	41,8%	13	19,4%	6	9,0%

ANEXO 9:

Resultados por cada ítem de la variable Desempeño laboral

Ítems sobre desempeño laboral	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿Usted va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?	1	1,5%	9	13,4%	18	26,9%	24	35,8%	15	22,4%
¿Realiza un trabajo ordenado, en el tiempo establecido y sin errores?	1	1,5%	2	3,0%	17	25,4%	34	50,7%	13	19,4%
¿Cumple con los objetivos del trabajo, mostrando iniciativa en la realización de actividades?	1	1,5%	2	3,0%	12	17,9%	33	49,3%	19	28,4%
¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros?	2	3,0%	6	9,0%	21	31,3%	30	44,8%	8	11,9%
¿Mantiene al supervisor directo	2	3,0%	2	3,0%	17	25,4%	27	40,3%	19	28,4%

informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer?											
. ¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo?	1	1,5%	1	1,5%	22	32,8%	28	41,8%	15	22,4%	
. ¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes?	2	3,0%	0	0,0%	16	23,9%	31	46,3%	18	26,9%	
. ¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar?	1	1,5%	1	1,5%	14	20,9%	24	35,8%	27	40,3%	
. ¿Considera y apoya a los otros sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.?	1	1,5%	2	3,0%	8	11,9%	12	17,9%	44	65,7%	
0. ¿Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros?	1	1,5%	2	3,0%	9	13,4%	30	44,8%	25	37,3%	
1. ¿Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo?	1	1,5%	2	3,0%	5	7,5%	19	28,4%	40	59,7%	
2. ¿Demuestra respeto hacia sus compañeros de trabajo?	1	1,5%	1	1,5%	6	9,0%	7	10,4%	52	77,6%	

ANEXO 10: Prueba de Normalidad

En primer lugar, se consideró la utilización de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba permite conocer si hay o no distribución normal en más de 50 datos. De hallarse distribución normal se aplicaría la prueba de Pearson en la respectiva hipótesis. De lo contrario, de no hallarse distribución normal, se aplicaría la prueba de Spearman.

H1. No hay presencia de distribución normal en la variable o dimensión considerada.

H0. Sí hay presencia de distribución normal en la variable o dimensión considerada.

Nivel de significancia considerado

0,05

Prueba estadística utilizada

Tabla.5

Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Estrés laboral	0,089	67	0,200*
Variable 2: Desempeño laboral	0,152	67	0,001
Dimensión 1: Calidad del trabajo	0,140	67	0,002
Dimensión 2: responsabilidad	0,128	67	0,009
Dimensión 3: Liderazgo y trabajo en equipo	0,229	67	0,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Se aprecia en la tabla que solamente la variable Estrés presenta un valor de significancia de 0,200 (Sig.>0,05). De manera que sí presenta distribución normal. Sin embargo, la variable Desempeño laboral y sus dimensiones tuvieron valores de significancia inferiores a 0,05 (Sig.<0,05). Por lo cual no presentan distribución normal. Estos resultados indican que se debe aplicar la prueba de correlación de Spearman para evaluar cada una de las hipótesis propuestas.

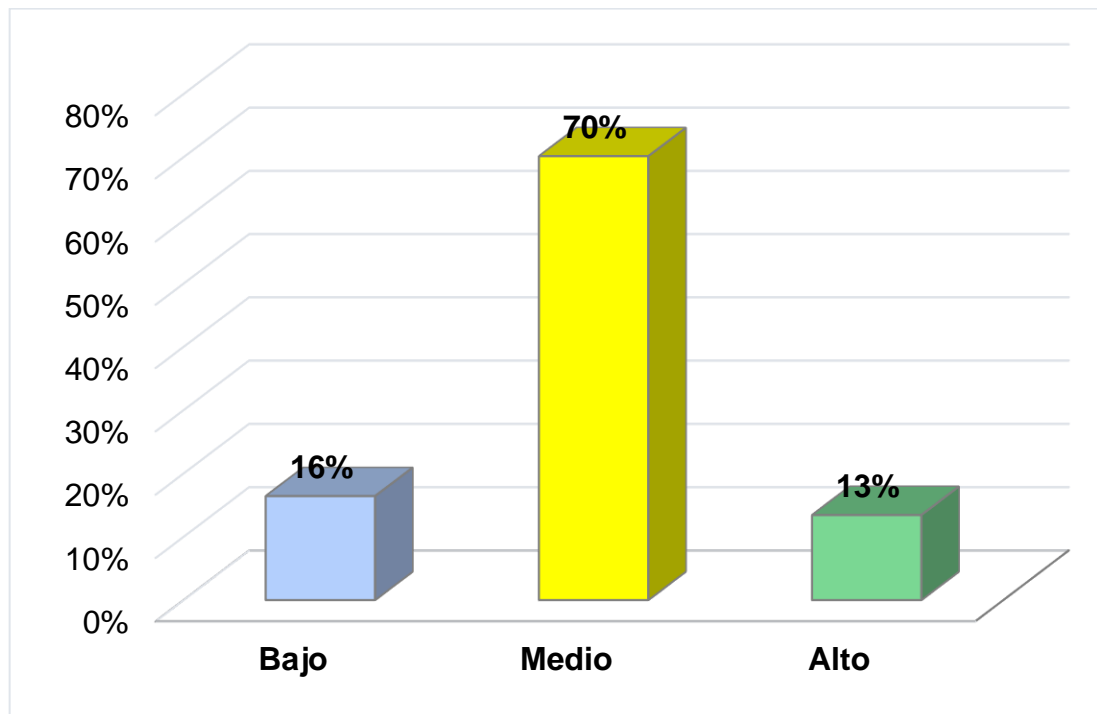
ANEXO 11: Tabulación de datos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
MATRIZ DE DATOS	¿La falta de apoyo de los superiores me resulta	¿La escasa autoridad para tomar decisiones	¿La asignación de tareas que no me	¿La sobrecarga de actividades (tareas)	¿El excesivo número de empleados en mi	¿Los requerimientos del jefe que no puedo	¿Los conflictos interpersonales con mis	¿Las relaciones conflictivas con persona	¿El exceso de competitividad	¿La inestabilidad laboral me resulta	¿Mi remuneración me estresa?	¿Las observaciones de mis supervisores me	¿La percepción de no ser valorada mi	¿La falta de compromiso de mis compañeros	¿El ocultar y/o falsear mis	¿Usted va más allá de los requisitos	¿Realiza un trabajo ordenado, en el tiempo	¿Cumple con los objetivos del trabajo	¿Se anticipa a las necesidades o	¿A su
1																				
2	Trabajador1	5	4	3	3	4	3	1	2	2	3	4	3	3	4	4	2	3	4	2
3	Trabajador2	3	3	5	3	2	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4
4	Trabajador3	5	5	3	3	2	3	2	1	1	3	3	1	2	1	1	4	4	4	4
5	Trabajador4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2
6	Trabajador5	2	5	5	4	4	4	3	3	5	2	3	3	1	2	4	5	2	2	3
7	Trabajador6	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3	4	5	4
8	Trabajador7	3	2	1	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
9	Trabajador8	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	4	4	2	3	4	5	4
10	Trabajador9	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	4	4	4	3
11	Trabajador10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4
12	Trabajador11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Trabajador12	5	5	5	2	5	5	4	4	4	1	4	4	2	2	3	4	4	5	5
14	Trabajador13	1	1	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5
15	Trabajador14	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Trabajador15	1	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	4	4	4	4
17	Trabajador16	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
18	Trabajador17	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1
19	Trabajador18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	Trabajador19	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
21	Trabajador20	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5
22	Trabajador21	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	4	4	3
23	Trabajador22	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
24	Trabajador23	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	4	4	4	3
25	Trabajador24	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	3
26	Trabajador25	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3
27	Trabajador26	4	5	3	5	3	3	4	2	2	3	2	2	4	5	3	2	2	5	3
28	Trabajador27	2	2	3	4	2	3	3	1	3	5	4	3	3	4	3	2	3	5	4
29	Trabajador28	1	1	1	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2
30	Trabajador29	3	3	4	5	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	3	4
31	Trabajador30	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
32	Trabajador31	4	5	4	4	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	2	2	4	5	4
33	Trabajador32	3	4	5	3	3	3	4	2	4	2	5	3	4	4	3	2	4	4	3
34	Trabajador33	3	2	4	4	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	5	5	4	4
35	Trabajador34	5	4	4	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
36	Trabajador35	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2
37	Trabajador36	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
38	Trabajador37	3	3	2	3	1	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	4	4	4
39	Trabajador38	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	4	3	3
40	Trabajador39	3	3	5	5	3	3	3	2	1	5	3	3	3	5	2	5	4	4	4
41	Trabajador40	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4
42	Trabajador41	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4
43	Trabajador42	5	5	3	2	1	3	1	1	2	5	1	1	5	1	5	5	4	5	2
44	Trabajador43	3	2	2	2	3	2	2	2	1	5	3	2	4	4	3	5	4	5	4
45	Trabajador44	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	Trabajador45	3	5	3	4	4	5	3	3	1	5	4	1	3	5	2	4	5	4	4
47	Trabajador46	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	3	4	2	3	5	5
48	Trabajador47	4	3	2	3	2	4	1	1	2	1	2	3	2	5	3	4	4	4	4
49	Trabajador48	5	5	3	4	3	4	3	2	3	5	3	2	3	3	3	4	4	4	4
50	Trabajador49	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3
51	Trabajador50	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3
52	Trabajador51	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	5	5	4	4	2

ANEXO 12:

Resultados descriptivos

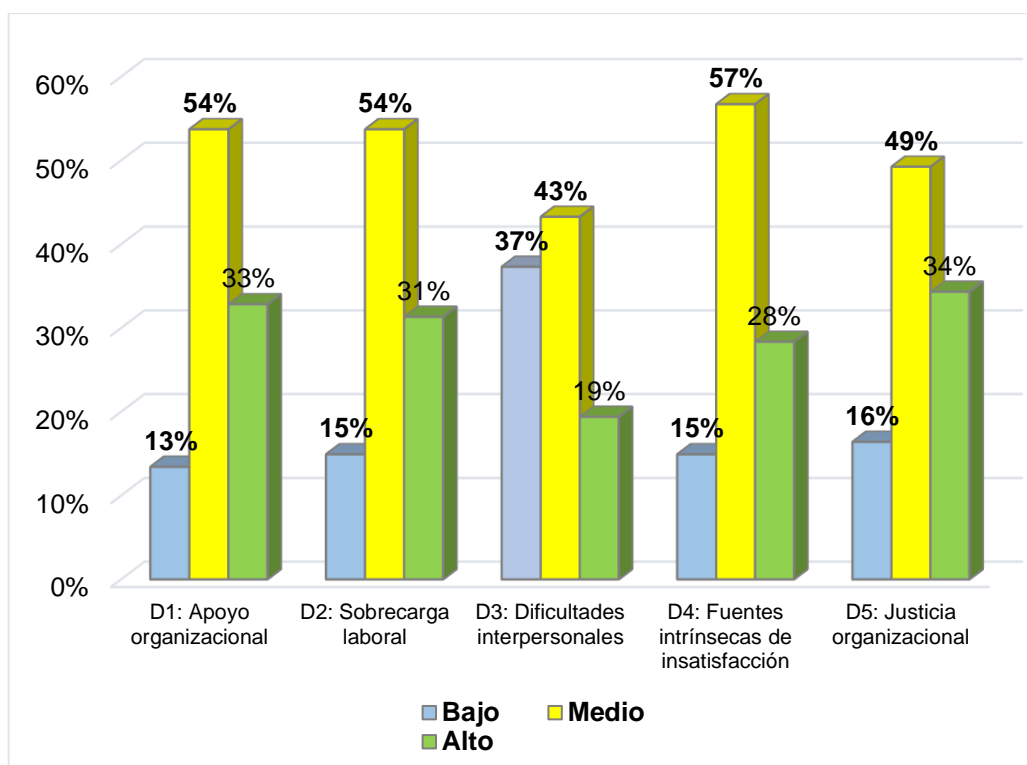
Gráfico N° 1 Niveles acerca de la variable Estrés laboral



Nota: presenta en forma gráfica los niveles de estrés en porcentaje.

Análisis: La tabla N°1 Se muestra que el 70 % del personal de la clínica indicó que tuvo nivel medio de estrés laboral. Le continúa el 16,4% que indicó que tuvo un nivel bajo de estrés laboral. Mientras que el restante 13,4% indicó que tuvo un nivel alto de estrés laboral.

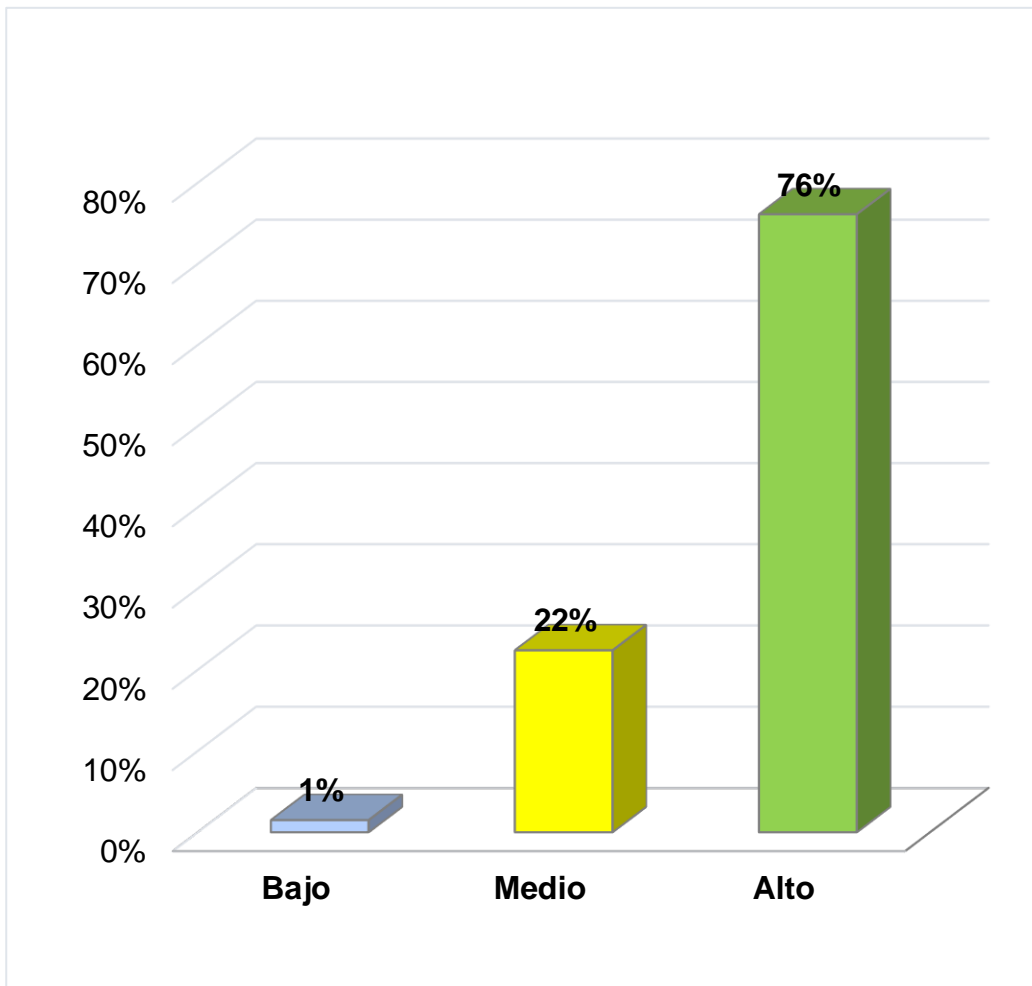
Gráfico N° 2 Niveles acerca de las dimensiones de la variable Estrés laboral



Nota: Presenta de forma gráfica los niveles de las dimensiones de estrés en forma porcentual.

Análisis: Se observa que, sobre la dimensión 1, el 53,7% del personal de la clínica indicó que tuvo nivel medio de estrés por ausencia de apoyo organizacional; seguido por el 32,8% indicó que tuvo nivel alto de estrés. Por otro lado, sobre la dimensión 2, el 53,7% del personal indicó que tuvo nivel medio de estrés por sobrecarga laboral; seguido por el 31,3% indicó que tuvo nivel alto de estrés. Por su parte, sobre la dimensión 3, el 43,3% del personal indicó que tuvo nivel medio de estrés por dificultades interpersonales; seguido por el 37,3% indicó que tuvo nivel bajo de estrés. A su vez, sobre la dimensión 4, el 56,7% tuvo nivel medio de estrés por fuentes intrínsecas de insatisfacción; seguido por el 28,4% que indicó que tuvo nivel alto de estrés. Finalmente, en cuanto a la dimensión 5, el 49,3% tuvo nivel medio de estrés por ausencia de justifica organizacional; seguido por el 34,3% que indicó que tuvo nivel alto de estrés.

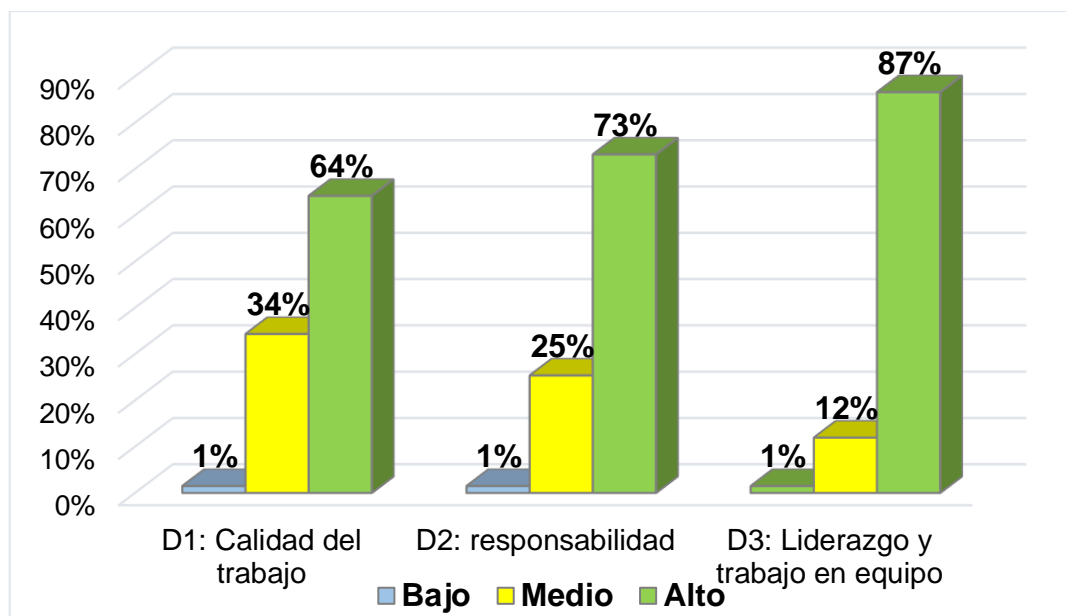
Gráfico N° 3 Niveles acerca de la variable Desempeño Laboral



Nota: presenta de forma gráfica los niveles de las dimensiones de desempeño laboral en forma porcentual.

Análisis: Se aprecia que el 76,1% del personal de la clínica indicó que tuvo nivel alto de desempeño laboral. Le sigue el 22,4% indicó que tuvo nivel medio de desempeño laboral. Mientras que el restante 1,5% indicó que tuvo nivel bajo de desempeño laboral.

Gráfico N° 4 Niveles acerca de las dimensiones de la variable Desempeño laboral



Nota: presenta de forma gráfica los niveles de las dimensiones de desempeño laboral en forma porcentual.

Análisis: Se muestra que, sobre la dimensión 1, el 64,2% del personal de la clínica indicó que tuvo nivel alto de calidad del trabajo; seguido por el 34,3% que tuvo nivel medio de calidad. Por otro lado, sobre la dimensión 2, el 73,1% del personal tuvo nivel alto de responsabilidad de los trabajadores; seguido por el 25,4% tuvo nivel medio de responsabilidad. Por último, en cuanto a la dimensión 3, el 86,6% del personal tuvo nivel alto de liderazgo y trabajo en equipo; seguido por el 11,9% que tuvo nivel medio de liderazgo y trabajo en equipo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés y desempeño laboral en una clínica privada del Callao – Perú, 2022.", cuyo autor es ODAR BRAVO BRIGITTE SANTA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 25 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SEGUNDO WALDEMAR RIOS RIOS DNI: 06799562 ORCID: 0000-0003-1202-5523	Firmado electrónicamente por: SWRIOSR el 25-08- 2022 14:28:37

Código documento Trilce: TRI - 0424135