



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés y su influencia en el desempeño laboral en la clínica dental
San Francisco, LIMA 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Livia Sifuentes Rosangela Magdalena (ORCID: [0000-0003-1943-1276](https://orcid.org/0000-0003-1943-1276))

ASESOR:

Dr. Chávez Vera Kerwin José (ORCID: [0000-0003-2842-2099](https://orcid.org/0000-0003-2842-2099))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

Con todo mi cariño, aprecio, respeto y agradecimiento dedico a mis amados padres y hermano, ya que gracias a ellos estoy donde estoy.

Son ellos quienes han hecho todo en la vida para que logre mis sueños, y sobre todo porque ellos son mi fuente de motivación.

Agradecimiento

En primera instancia a Dios por darme, salud y vida para desarrollar la presente investigación.

Seguidamente a mis padres por haberme dado la fuerza y el apoyo para culminar con éxito esta etapa de mi vida, decirles que representan una fuente de inspiración que me motiva a seguir adelante.

Y por último no menos importante, a nuestro asesor, quien a lo largo del desarrollo del curso ha sido mi guía, con su apoyo, conocimientos y herramientas.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización	15
Tabla 2. Validez por juicio de expertos.....	19
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento de estudio	20
Tabla 4. Niveles de la variable estrés.....	22
Tabla 5. Niveles de estrés por el ambiente físico	23
Tabla 6. Niveles de estrés por el contenido de la tarea.....	24
Tabla 7. Niveles de estrés por la organización.....	25
Tabla 8. Niveles de desempeño laboral	26
Tabla 9. Niveles de rendimiento de la tarea	27
Tabla 10. Niveles de rendimiento en el contexto.....	28
Tabla 11. Niveles de comportamiento laboral contraproducente.....	29
Tabla 12. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.....	30
Tabla 13. Correlación del estrés y desempeño laboral	31
Tabla 14. Correlación del estrés y rendimiento de la tarea	31
Tabla 15. Correlación del estrés y rendimiento en el contexto	32
Tabla 16. Correlación del estrés y comportamiento laboral contraproducente.....	33

Índice de figuras

Figura 1. Diseño no experimental correlacional	13
Figura 2. Niveles porcentuales de la variable estrés	22
Figura 3. Niveles porcentuales de estrés por el ambiente físico	23
Figura 4. Niveles porcentuales de estrés por el contenido de la tarea	24
Figura 5. Niveles porcentuales de estrés por la organización	25
Figura 6. Niveles porcentuales de desempeño laboral.....	26
Figura 7. Niveles porcentuales de rendimiento de la tarea	27
Figura 8. Niveles porcentuales de rendimiento en el contexto	28
Figura 9. Niveles porcentuales de comportamiento laboral contraproducente	29

Resumen

El estudio tuvo el objetivo general de determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022. Empleó una metodología de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 30 colaboradores y la muestra fue censal tomando la totalidad de la población. La técnica del estudio empleada fue la encuesta y análisis documental, los instrumentos fueron el cuestionario y ficha investigación. Se logró determinar un coeficiente Rho de Spearman de 0.491 y una sig.<0.05, por ello, se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó la alterna, existiendo una influencia significativa del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco, por ello, los factores estresores del ambiente físico laboral, el contenido de la tarea del puesto laboral y la gestión de la organización influyen el rendimiento de las actividades laborales asignadas y los comportamientos positivos o negativos reflejados en el compromiso, productividad y ética del colaborador.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, gestión organizacional.

Abstract

The study had the general objective of determining the influence of stress on job performance at the San Francisco Dental Clinic, Lima 2022. It used an applied methodology, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design. The population was 30 collaborators and the sample was census taking the entire population. The study technique used was the survey and documentary analysis, the instruments were the questionnaire and the research file. It was possible to determine a Spearman's Rho coefficient of 0.491 and a sig. <0.05, therefore, the null hypothesis was rejected, and the alternative was accepted, there being a significant influence of stress on work performance at the San Francisco Dental Clinic, for Therefore, the stress factors of the physical work environment, the content of the job task and the management of the organization influence the performance of the assigned work activities and the positive or negative behaviors reflected in the commitment, productivity and ethics of the collaborator

Keywords: Stress, job performance, organizational management

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el estrés laboral ha ido abarcando una mayor parte de la sociedad por la situación social, económica y psicológica de los colaboradores en sus trabajos y hogares, generando enfermedades latentes que ocasionan riesgos en la salud mental para el colaborador y costos directos e indirectos para la empresa. (OMS, 2016).

A nivel internacional, el estrés laboral ocasionado por diversos factores psicosociales, sonoros y ergonómicos afecta la productividad laboral. Becerra (2016) perteneciente a la Organización Panamericana de Salud (OPS) detalló que el estrés de acuerdo a su nivel repercute en la salud, generando disfunción social, mental y física, también afectaría el círculo social y familiar y en el aspecto laboral la productividad. Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) detalló que el estrés laboral debe considerarse una enfermedad profesional, siendo un riesgo psicosocial influenciando en la satisfacción, desempeño y salud del colaborador. Por ello, se recomienda realizar políticas de control de la salud vinculado al empleo del colaborador; presentándose una mayor incidencia en el Pacífico Occidental y Asia meridional, también en el género masculino, e individuos con una edad mayor a 54 años (OIT, 2021). Asimismo, el estrés laboral es considerado por la OIT y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) como un “reto colectivo” (Alzari, 2016).

Asimismo, OMS (2021) expresó en un informe que la carga de enfermedades relacionadas con el trabajo es particularmente significativa en los hombres (el 72% de las muertes se produjeron entre los hombres), las personas que viven en las regiones del Pacífico Occidental y el Sudeste Asiático y los trabajadores de mediana edad o mayores. La mayoría de las muertes registradas se produjeron entre personas que fallecieron entre los 60 y los 79 años, que habían trabajado 55 horas o más por semana entre las edades de 45 y 74 años.

En Australia, las principales razones de las reclamaciones de compensación de los trabajadores de la salud mental son la presión laboral, el acoso, la violencia y la intimidación relacionados con el trabajo. En el Reino Unido, las principales razones citadas para el estrés relacionado con el trabajo son la carga de trabajo, la falta de apoyo gerencial y el cambio organizacional (OIT, 2019). El mundo del

trabajo ha cambiado, se trabaja de manera diferente, con más horas y mayor uso de la tecnología, dijo Manal Azzi de la OIT a Noticias ONU. “El informe dice que el 36% de los trabajadores laboran demasiadas horas, lo que significa más de 48 horas por semana (OMS, 2019).

Por su parte, la Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales de la Comisión Europea, expresó en un informe, que el trabajo puede tener consecuencias positivas para la salud y el bienestar cuando los requisitos ocupacionales son óptimos o el trabajador disfruta de un grado normal de autonomía y cuando el clima de negocios es favorable, puede entonces dar una significado y propósito a la vida, puede estructurar y densificar la vida diaria, puede traer una identidad, autoestima y apoyo social, así como recompensa material (Bernard, 2020).

En Perú, el estrés laboral es considerado una enfermedad generada por las condiciones de trabajo, adicionando la influencia negativa por la pandemia, la falta de adaptación de las organizaciones, la falta de inversión e implementación en el ambiente laboral, entre otras deficiencias en las organizaciones, por ello, la ONU (2022) detalló, Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 planificado para el 2030, se debe incentivar las labores decentes e incremento de la economía, promoviendo el desarrollo adecuado, incluyente, para un trabajo adecuado, productivo y decente.

Asimismo, el estado peruano, planteó una Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST), contemplando las prevenciones, detallando en el art. 56 que el empleador deberá realizar prevención de factores que exponen al colaborador a elementos psicosociales, ergonómicos, biológicos, químicos; asimismo el art. 65 detalla que estos factores pueden repercutir en cada función de procreación del colaborador, mientras que, en el art. 103 de la LSST detalla las exposiciones de los peligros psicosociales que repercuten en la salud del colaborador generando estrés, siguiendo, este lineamiento la Ley 30947 “Ley de Salud Mental” validado por el DS 007-2020-SA, ha detallado que es responsabilidad del empleador realizar la prevención de riesgos que repercutirán en la salud del colaborador, entre ellos el estrés laboral (Puntriano, 2020).

En un estudio del 2021 aplicado a 2050 colaboradores, se estableció que el 70% presentó estrés laboral crónico (Lizama, 2021). Asimismo, Compare Camp en un

estudio detalló que el estrés ocasiona una reducción de productividad del 41%, también un 60% de ausentismo de acuerdo al estudio de The American Institute of Stress (AIS), e incrementa las rotaciones de los colaboradores ocasionando un costo entre 1.5 y 2.0 veces el salario del puesto laboral. (ESAN, 2021). También, Barómetro Edenred Perú 2021, mediante un estudio determino que, durante la pandemia, un 73% de 1056 colaboradores con actividades de teletrabajo total o parcial tuvo un incremento en su carga laboral de cinco horas diarias, generando un estrés, demostrando la necesidad de una protección mental y física (Tello, 2021).

A nivel local la organización Clínica Dental San Francisco en Lima, a pesar de los cambios ocasionados por la situación actual de la pandemia, sus colaboradores ya han tenido desde antes síntomas de estrés laboral, que no han sido tratados de manera adecuada por el gerente de la organización, dejando de lado al colaborador repercutiendo en su desempeño, los factores de riesgo psicosocial son el ambiente laboral inadecuado por la contaminación sonora generada por empresas aledañas que se dedican a la ebanistería y producción de estructuras de melamina, la falta de comunicación a nivel de puestos laborales, falta de liderazgo, cultural laboral y la falta de atención para tratar de manera adecuada estos factores, también el tema de ergonomía ya que las instalaciones no son las adecuadas para el desarrollo de las funciones del colaborador.

Por lo antes explicado se establece como el problema general: ¿Cuál es la influencia del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022?, asimismo, los problemas específicos: a) ¿Cuál es la influencia del estrés en el rendimiento de la tarea del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022? b) ¿Cuál es la influencia del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022? c) ¿Cuál es la influencia del estrés en el comportamiento laboral contraproducente del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022?.

La presente investigación se justificó desde el punto de vista teórico, ya que se dio mediante el empleo de teorías científicas y definiciones que sustentaron la

necesidad de tratar el estrés laboral para mejorar el desempeño del colaborador, para lograr una buena salud mental laboral y cumplimiento de los objetivos del colaborador y de la organización. La justificación metodológica se dio por la relevancia de crear un cuestionario para poder recolectar información y tratar el estrés laboral en un contexto organizacional donde el ambiente laboral, condiciones de la organización y actividades del colaborador generan un estrés que influye en su desempeño, para planificar estrategias de prevención, supresión o reducción del estrés laboral. La justificación práctica se dio a través de los resultados obtenidos que podrán emplearse para poder afirmar la relevancia de investigar los niveles de estrés laboral en las organizaciones y su influencia en el desempeño del colaborador, además de poder emplearse para contrastar con otros estudios o adicionar a resultados ya obtenidos o estudios futuros.

A continuación se presenta el objetivo general, determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022, asimismo, los objetivos específicos: a) Determinar la influencia del estrés en el rendimiento de la tarea del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022, b) Determinar la influencia del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022, c) Determinar la influencia del estrés en el comportamiento laboral contraproducente del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022.

Se propuso la hipótesis general, existe una influencia significativa del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022, asimismo, las hipótesis específicas: a) Existe una influencia significativa del estrés en el rendimiento de la tarea del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022, b) Existe una influencia significativa del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022, c) Existe una influencia significativa del estrés en el comportamiento laboral contraproducente del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022,

II. MARCO TEÓRICO

Para los efectos de construir el marco teórico referencial del presente estudio se procedió a buscar estudios e informaciones relacionadas con el estrés y su influencia en el desempeño laboral, ya que la clínica dental San Francisco, se encuentra ubicada en una avenida transitada donde pasan vehículos la mayor parte del tiempo, además de que es zona de estacionamiento de moto taxistas; por otro lado al costado de la empresa se ubica un establecimiento donde se realizan trabajos de carpintería, melamina, etc. Y las herramientas ocasionan ruidos excesivos, movimientos o zumbidos, que perturben la estabilidad de los pacientes y odontólogos.

Por ello teniendo en cuenta el estrés y su influencia en el desempeño laboral, que surge debido al contenido del trabajo, horarios de trabajo, participación y control, carga de trabajo y ritmo de trabajo (SESST, 2018), plasmamos en los siguientes párrafos algunos estudios internacionales y nacionales desarrollados con anterioridad que se relacionan con estas variables.

A nivel internacional, Deng et al., (2019) en el artículo titulado, cómo el estrés laboral influye en el desempeño laboral entre los trabajadores de la salud; un estudio transversal que tuvo como objetivo determinar cómo el estrés laboral predomina en el desempeño laboral de los empleados chinos; el enfoque realizado es cuantitativo; estudio transversal; población de 1594 empleados; análisis estadístico descriptivo - correlacional; el instrumento la encuesta; Llegaron a la conclusión de que el trabajador chino no se desempeña bien en el trabajo debido al alto estrés de obstáculos causado por la empresa. Se observa que cuando existen trabas que la misma empresa ocasiona, el estrés predominará, afectando la salud del trabajador, como también perjudicando a la misma empresa ya que el trabajador no realizará sus labores como se debe.

Asimismo, Ajayi (2018) en el artículo titulado efecto del estrés en el desempeño de los empleados y la satisfacción laboral: un estudio de caso de la industria bancaria de Nigeria, que tuvo como objetivo explorar los problemas de efectos del estrés en el desempeño de los colaboradores y la satisfacción laboral: en los bancos de Nigeria; tipo de enfoque cuantitativo; instrumento encuesta; muestra realizada es de 150 trabajadores; concluyo la relación entre los factores de riesgo

en el desempeño laboral y estrés en los trabajadores reduciendo su rendimiento en la jornada de trabajo, donde el empleador para minimizar el estrés de manera proactiva, debe brindar apoyo administrativo adecuado a los empleados, optimice la carga de laboral, minimice los conflictos de relaciones y roles laborales, implemente un sistema de recompensas adecuado y brinde capacitación y asesoramiento adecuados a los empleados para mejorar su desempeño laboral y su satisfacción laboral.

También, Lastya et al., (2021) en el artículo titulado la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados en la industria manufacturera en Indonesia, tuvo como objetivo determinar la relación de rendimiento de los trabajadores y estrés laboral en la industria manufacturera en indonesia; muestra de 93 empleados; análisis de regresión multivariante; enfoque cuantitativo; instrumento encuesta; obtuvieron como resultado, un coeficiente de correlación de 0.972, encontramos una relación estadísticamente fuerte entre el ambiente laboral y estrés laboral en el desempeño de los colaboradores; concluyeron que existe una relación entre estrés laboral y entorno laboral, identificar el estándar y jornada laboral prolongada contribuye un gran estrés a largo plazo que conduce a condiciones de trabajo insatisfactorias.

Siguiendo con los antecedentes, Zainuddin et al., (2021) en el artículo titulado identificar los factores del estrés laboral que afectan el trabajo, desempeño entre los empleados de Sarawak corporación, Malasia, tuvo como objetivo identificar el estrés laboral en los factores de desempeño entre los trabajadores en Sarawak corporación- malasia; enfoque cuantitativo; instrumento realizado encuesta; muestra de 80 empleados; concluyeron que el estrés laboral en los trabajadores de Sarawak es por los factores de carga de trabajo, la discreción de habilidades, presión del tiempo realiza un bajo rendimiento de jornada laboral.

Zangmo (2022) en el artículo titulado estrés laboral y desempeño de los empleados un estudio de caso de funcionarios públicos que trabajan en el Ministerio de Salud, Thimphu, que tuvo como objetivo determinar el desempeño laboral y estrés laboral de los trabajadores; enfoque cuantitativo, cuantitativo y correlacional; la población fueron 135 colaboradores; instrumento cuestionario; obtuvo como resultado, 32.6% de colaboradores presento un alto nivel de estrés,

96.4% afirmaron la falta de un ambiente laboral adecuado; concluyeron el alto nivel de estrés por la carga de trabajo u el sistema de salario/incentivos, las soluciones es realizar programas de asesoramiento en reconocimiento adecuado de comunicación.

A nivel Nacional, Carrasco et al., (2020) en la investigación titulado estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de covid-19, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción de enfermeras y estresores laborales en las enfermeras en el contexto de pandemia covid-19; enfoque cuantitativo; el estudio correlacional – transversal y analítico; población de 60 enfermeras; instrumento cuestionario; concluyeron, el factor personal y ambiental laboral generan un estrés laboral en las enfermeras, que dan una atención directa a los pacientes de COVID- 19, estos estaban asociado a los niveles de satisfacción laboral.

Bada et al., (2020), en su artículo titulado estrés y clima organizacional en docentes peruanos, tuvo como objetivo determinar la relación de clima organizacional y estrés laboral entre los docentes peruanos; enfoque cuantitativo; estudio – correlacional y descriptivo; población de 140 docentes, instrumento cuestionario, determinaron, el 78.6% un nivel alto de gestión del clima organizacional y 80.7% de colaboradores presento un nivel medio de estrés laboral; concluyeron que las instituciones deben de promover un clima organizacional inclusivo y sostenibilidad en el tiempo, para disminuir el estrés que se suscitan diario en la jornada laboral, también se vio la capacidad de los colaboradores para poder afrontar los factores estresores para disminuir su estrés laboral, asimismo, el nivel adecuado del clima organizacional demuestra la preocupación de los colaboradores para contrarrestar los factores de estrés que repercuten las relaciones interpersonales, la comunicación efectiva.

Así también, Alvites (2019) en el artículo titulado, estrés laboral y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa, tuvo como objetivo determinar los factores psicosociales y estrés en docentes; enfoque cuantitativo; un diseño no experimental – correlacional y transversal; instrumento cuestionario; muestra 81 docentes; tipo descriptivo; los resultados mostraron una significancia $p (0.000) < 0.05$ entre los factores psicosociales y estrés laboral;

concluyeron, existió una correlación entre cada factor psicosocial y estrés presentado por el docente, los factores estresores ambiente laborales, control de actividades laborales, puesto laboral, jornadas laborales estuvieron relacionados con la depresión, estrés y ansiedad presentado por los colaboradores.

Mejía et al., (2019) en el artículo titulado factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica, con el objetivo de determinar los factores de estrés en los trabajadores latinoamericanos en lo socio- laborales; enfoque cuantitativo; método de investigación es observacional multicéntrica, estadística es multivariada y bivariado; tipo transversal analítico; instrumento encuesta; población es de 2492 empleados; muestreo no aleatorio; obtuvieron como resultado, en el último test realizado se determinó un 6.1% de colaboradores estuvo fuera de control, también, se determinó la presencia de estrés en los países Panamá, Honduras, Ecuador, Colombia y Perú con un niveles de significancia $p(0.000) < 0.05$; concluyeron, la existencia de estrés laboral en los diversos países, donde el colaborador aparte de los estresores laborales de su puesto y ambiente laboral, también eran influenciados por factores externos socioeconómicos del país.

En tanto, Valenzuela et al., (2017) en el artículo titulado estrés laboral en militares en actividad que acudieron al hospital geriátrico del ejercito; el cual tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la frecuencia del estrés laboral. Dicha investigación de enfoque cuantitativo; método y diseño descriptivo – explicativo; de estudio exploratorio; con una muestra de 218 militares mayores de 50 años; teniendo como resultado que el estrés laboral es para los militares mayor de 50 años teniendo como un 36.7% en situaciones de factor externo; concluyeron, los factores estresores son consecuencias de factores psicosociales (puesto laboral, estatus marital, socioeconomía, apoyo social y orden social, entre otros) y otros factores relacionados a la carrera militar.

A continuación, se presentan las bases teóricas que sustentan el estudio de la variable estrés laboral, el modelo de estrés organizacional de Michigan de acuerdo a Rosenthal, Snoeke, Wolfe y Kahn, detallaron que el estrés está relacionado con las problemáticas de la salud, como el trastorno cardiovascular, musculoesquelético, entre otras enfermedades somáticas relacionados con la

ergonomía. También el modelo de ajuste persona-entorno según Cobb, Rogers y French evaluaron las formas de interacciones entre cada característica personal y laborales, resaltan que los desequilibrios entre cada capacidad y aptitud, frente a cada demanda del puesto laboral generan estrés.

También se planteó el modelo demanda-control, de acuerdo a Karasek es cada demanda psicológica laboral, cargas mentales y conflictos de actividades, donde el control es establecido mediante los niveles de autonomía que tiene el colaborador sobre estas actividades laborales y cada posibilidad de aplicar sus capacidades en el puesto laboral, cuando el control y demanda laboral se incrementen producirán crecimiento, aprendizaje y motivación del individuo logrando un incremento de productividad, por otra parte se agregó a este modelo el componente apoyo social, que explica los procesos del estrés al presentarse alteraciones y desbalance en uno de los dos componentes (como se citó en Uribe, 2016).

Seguidamente, se define la variable estrés laboral, de acuerdo a Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo (SESST, 2018) son respuestas en los comportamientos, psicológicos y fisiológicos del colaborador que se ajusta y adapta a diversas presiones a nivel externo e interno, ya que ocurren desajustes entre el individuo, puesto laboral y organización. Asimismo, Uribe (2016) Está asociado a factores de peligros psicosociales denominados mayormente “estresores” que puede ocasionar reacciones de acuerdo a sus connotaciones negativas, ocasionando trastornos o estos pueden incluirse como componente del estrés.

Asimismo, OMS (2020) describió que el estrés laboral puede tener muchas causas, incluidas las dificultades personales (conflictos con los seres queridos, soledad, falta de ingresos, preocupación por el futuro), problemas en el trabajo (conflicto con los compañeros, trabajo extremadamente exigente o precario), o amenazas significativas dentro de la comunidad (violencia, enfermedad, falta de perspectivas económicas). De acuerdo la SESST (2018) se dimensionan en: Ambiente físico, contenido de la tarea y la organización.

Centro Canadiense de Salud y Seguridad Ocupacional (s.f.) refirió, el estrés laboral, es la respuesta física y emocional dañina generado cuando hay un

conflicto entre las demandas laborales del empleado y la cantidad de control que tiene un empleado sobre el cumplimiento de estas demandas.

Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (1999) detalló, que la naturaleza laboral cambiante genera estrés, representando un riesgo en la salud del colaborador, y de manera paralela en la organización, ocasionando una nociva reacción emocional y física al incrementar la exigencia laboral sobrepasando el límite de capacidad, recurso o la necesidad del colaborador.

La primera dimensión es el ambiente físico, según SESST (2018) los estresores de ambiente físico que influyen en el estrés laboral son por factores de iluminación, ruido, temperatura y ambientes contaminados. Asimismo, de acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2018) se ha determinado a través de estudios que la mala condición física laboral, de manera genérica, afectan el estrés que tiene los colaboradores y salud psicológica y física, además, cada fuente de estrés relativa a la estructura y clima organizacional podrá ser resultante de las culturas referidas a la dirección y organización, ya que estos pueden generar estrés innecesario.

La segunda dimensión, contenido de la tarea, según la SESST (2018) los estresores sobre el contenido de la tarea que influyen en el estrés laboral son por factores de control sobre la tarea y carga mental. Asimismo, de acuerdo a la INSST (2018) los aspectos variables, generan un riesgo o valor reducido de las labores y poco empleo de habilidad, ausencia de variedad de actividades laborales y repetitividad en las labores, incertidumbre, ausencia de oportunidad para desarrollo personal y profesional, exigencias con contradicciones y recursos insuficientes.

Asimismo la OMS (2019) incluye el contenido del trabajo (monotonía, falta de estimulación, falta de sentido de las tareas, falta de variedad, etc.); horarios de trabajo (sistemas de turnos estrictos o inflexibles, largos y antisociales, impredecibles, mal diseñados); participación y control (falta de participación en la toma de decisiones, falta de control sobre los procesos de trabajo, el ritmo, los horarios, los métodos y el entorno laboral); carga de trabajo y ritmo de trabajo (demasiado o muy poco que hacer, trabajo bajo presión de tiempo, entre otros).

Mientras que la tercera dimensión, la organización, según la SESST (2018) los estresores de la organización que influyen en el estrés laboral son por factores como los conflictos o ambigüedad de roles, jornadas laborales, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo profesional. Asimismo, de acuerdo a la INSST (2018) fueron los primeros factores en tratarse en el ámbito laboral, por su repercusión en la salud del colaborador, demostrándose que la infracarga o sobrecarga laboral puede ser riesgosa, esta puede ser cuantitativa que abarca la cantidad de actividades a realizarse y la cualitativa detalla las dificultades laborales, asociándose con el estrés.

Las teorías o modelos que sustentan el estudio del desempeño laboral, fue el modelo de rendimiento laboral de Borman et al., que describió cuatro dimensiones donde se analiza los rendimientos laborales, lealtad, labores en equipo y determinación, asociándose con el compromiso organizacional y moral (como se citó en Gabini, 2018).

La variable desempeño laboral se definió, según, Alles (2017) que es una herramienta para la dirección y supervisión del colaborador, teniendo el objetivo relevante desarrollar al colaborador de manera profesional y personal, obteniendo mejoras permanentes a través de cada resultado de la organización y aprovechar adecuadamente cada recurso humano.

También, La Agencia Nacional para la Mejora de las Condiciones de Trabajo (ANACT, 2020) de Francia, detalló que la búsqueda del rendimiento en el trabajo consiste en combinar estos tres elementos (habilidades, cooperación y compromiso). Su articulación se realiza a través de diversas formas de movilización (grupos de trabajo, espacio para la discusión), sino también a través de consultas y negociación lo más abierta posible entre los actores, no se trata de aplicar una receta sino de tomar apoyo sobre lo que funciona, incluida la experimentación con diferentes formas de organizar el trabajo. Asimismo, la OIT (2011) detalló, el desempeño laboral se da mediante la adaptación de los horarios laborales flexibles, ayudando a los empleados a mejorar, coordinar su trabajo diario y las responsabilidades de la vida, además de mejorar su desempeño en el trabajo, aumentando así la productividad laboral media.

De acuerdo a Gabini (2018) abarca cada conducta orientada a las diversas actividades del puesto laboral y orientado de manera interpersonal, siendo un grupo de conductas importantes para cada meta de la organización. Asimismo, Gabini (2018) dividió la variable desempeño laboral en: Rendimiento de la tarea, rendimiento en el contexto y comportamiento laboral contraproducente.

La primera dimensión, rendimiento de la tarea, de acuerdo a Gabini (2018) son los logros de los deberes y de las actividades específicas en base a las labores asignadas, ya que se relacionan con la transformación de los recursos de la organización en productos aptos para intercambios económicos, estas se dividen en conocimiento laboral, calidad y productividad. Además, Robbins y Coulter (2018) detallaron que es el resultado de la actividad laboral realizada de manera eficaz, para así lograr alcanzar altos niveles de rendimiento.

Siendo la siguiente, rendimiento en el contexto, según Gabini (2018) son comportamientos del colaborador que beneficia la organización sobrepasando cada expectativa existente para determinadas acciones positivas, sin ser recompensado o exigido. Además, Chiavenato (2017) detalló que el rendimiento contextual del colaborador es mediante el conocimiento de su adecuado comportamiento y su desempeño laboral, conociendo las expectativas de la organización y haciendo una autoevaluación para saber cada punto débil o fuerte.

Teniendo como tercera dimensión, comportamiento laboral contraproducente, de acuerdo a Gabini (2018) son actos realizados por los colaboradores que aportan negativamente la eficiencia de la organización, ya que son actos antisociales del colaborador realizados en su puesto laboral, no cumplen las normativas de la organización, poniendo en peligro a otros colaboradores y empresa. Asimismo, Chiavenato (2017) menciona que el colaborador debe conocer y cumplir cada medida que el encargado, administrador, jefe entre otro que esté a cargo, tenga la potestad de evaluar el rendimiento del colaborador para poder mejorar su desempeño (capacitaciones, autoevaluaciones, entre otros) y cada medida que tomara el colaborador por cuenta propia (capacitaciones por cuenta propia, atención en sus labores, dedicación, corregirse, entre otros).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es de tipo aplicada, ya que se empleó teorías, antecedentes y contextos, para poder discutir, adicionar o refutar información. Hernández, Fernández y Baptista (2020) describieron que los estudios aplicados buscan la información para las adquisiciones de conocimiento con la finalidad de resolver cada problemática planteada en el estudio.

Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, por el empleo de etapas compuestas y ordenadas para determinar hipótesis de estudio, éstas se validan al recolectar datos numéricos mediante un instrumento y así obtener una base de datos que serán empleados en la estadística. Hernández et al., (2020) se representa mediante agrupaciones subsecuentes, probabilísticas, interrelación y análisis de cada dato obtenido para solucionar la problemática de la indagación.

La investigación presentó un diseño no experimental, según Hernández et al., (2020), indagación que estudia el problema determinado en el contexto del estudio sin alterar las muestras que se obtienen para analizar y deducir objetivamente los estudios. Es Correlacional, según Hernández et al., (2020), son niveles de aportaciones relacionados al fenómeno del estudio, correlación directa y causal entre las variables.

Es transversal, según Hernández et al., (2020), mencionaron que es transversal ya que estudio dado en determinado periodo sin alteración de cada elemento perteneciente a la muestra del estudio. En tal sentido la presente investigación es tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, descriptivo-correlacional, de enfoque cuantitativo, instrumento cuestionario en un momento único.

Diagrama:

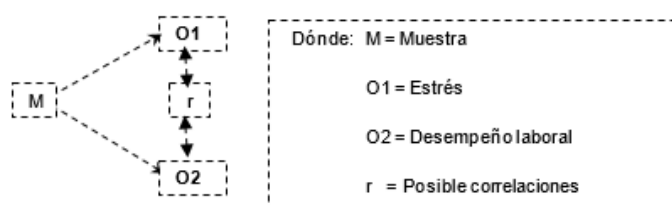


Figura 1. Diseño no experimental correlacional

3.2. Variables y operacionalización

Estrés

Definición conceptual: Según la Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo (SESST, 2018) son respuestas en los comportamientos, psicología y fisiológica del colaborador que se ajusta y adapta a diversas presiones a nivel externo e interno, ya que ocurren desajustes entre el individuo, puesto laboral y organización.

Definición operacional: Se trata de manera cuantitativa la variable a través de ítems planteados de manera sistemática, en base a los parámetros de la problemática asociada y la definición de la variable estrés, con sus respectivas dimensiones e indicadores, para así recolectar valores numéricos a través de un cuestionario de Likert.

Desempeño laboral

Definición conceptual: De acuerdo a Gabini (2018) abarcan cada conducta orientada a las actividades diversas al puesto laboral y orientado de manera interpersonal, siendo un grupo de conductas importantes para cada meta de la organización, estas pueden evaluarse a través del rendimiento de la tarea, rendimiento en el contexto y comportamiento laboral contraproducente.

Definición operacional: Se analizó de manera teórica y práctica el desempeño laboral de los colaboradores en base a la problemática del estudio, a través de ítems realizados y planteados de manera sistemática, con una escala numérica ordinal afirmativa para responder (Likert), éstas podrán representar la percepción del desempeño laboral del colaborador, hacia los factores estresores de la organización.

Tabla 1.

Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Likert
Estrés	Según la Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo (SESST, 2018) son respuestas en los comportamientos, psicología y fisiológica del colaborador que se ajusta y adapta a diversas presiones a nivel externo e interno, ya que ocurren desajustes entre el individuo, puesto laboral y organización	Abarcan cada conducta orientada a las actividades diversas al puesto laboral y orientado de manera interpersonal, siendo un grupo de conductas importantes para cada meta de la organización.	Ambiente físico	Iluminación Ruido Temperatura Ambientes contaminados	Escala ordinal
			Contenido de la tarea	Control sobre la tarea Carga mental	
			La organización	Conflictos o ambigüedades de roles Jornadas laborales Relaciones interpersonales Desarrollo profesional	
Desempeño laboral	De acuerdo a Gabini (2018) abarcan cada conducta orientada a las actividades diversas al puesto laboral y orientado de manera interpersonal, siendo un grupo de conductas importantes para cada meta de la organización.	Se tratará de manera cuantitativa la variable a través de ítems planteados en base a la problemática y la definición de la variable, dimensiones e indicadores, para así recolectar valores numéricos, en cuestionario de Likert.	Rendimiento de la tarea	Rendimiento laboral Labores en equipo	
			Rendimiento en el contexto	Compromiso Motivación	
			Comportamiento laboral contraproducente	Eficiencia Normas Autorregulación	

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

La población

Se conformó por la totalidad de 30 colaboradores del área administrativa de la clínica dental San Francisco, Lima 2022. De acuerdo a Hernández et al., (2020) la población está compuesto de diversos elementos que cuentan características similares y relevantes para el estudio.

Criterios de inclusión: Para los criterios de inclusión de participantes de la muestra, fueron considerados los colaboradores del área administrativa quienes se encuentren en las oficinas de la clínica dental San Francisco.

Criterios de exclusión: Por otra parte, para este criterio de descarte de participantes, se excluye a los pacientes de la clínica dental San Francisco.

Muestra y muestreo

Estuvo conformado por la totalidad de la población ya que se aplicó una muestra censal, empleando la totalidad de colaboradores del área administrativa de la organización. En tal sentido después de lo mencionado, en la presente investigación se consideró a los 30 trabajadores de la clínica dental San Francisco. De acuerdo a Hernández et al., (2020) la muestra está conformado por una porción de un total de elementos con similares características definidas para un estudio.

Unidad de Análisis

Los colaboradores de la clínica dental San Francisco. De acuerdo a Sánchez et al., (2018) es una terminología empleada para estudios cualitativos, de gabinete o de campo, pudiendo ser referidos a diversos contextos variados, personas, servicios, monedas, bienes, desechos, animas, entre otros, estando caracterizado por características o atributos las cuales diferencias uno de otros, de manera parcial o total, pudiendo someterse a un orden, en base a criterios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Las técnicas del estudio son empleados para usar herramientas en la recolección de datos a nivel teórico y cuantificado. Hernández et al., (2020) definió que son

métodos empleados para recolectar y analizar información mediante interrogantes planteadas por la problemática del estudio, estos se usaran para un conjunto de individuos.

Encuesta

La encuesta, realizado para recolectar la información a través del instrumento cuestionario. De acuerdo a Gallardo (2017) es empleado para recoger la información a través de procesos estandarizados para que cada individuo que pertenece a la muestra se haga la misma interrogante. Sánchez et al., (2018) es un procedimiento realizado a través de una metodología de encuesta, empleando un grupo de interrogantes o reactivos con la finalidad de recolectar información actual de la muestra estudiada.

Análisis documental

También se empleó diversas fuentes bibliográficas para poder sustentar de manera teórica las variables planteadas para el estudio. Según Ñaupas et al., (2018) describieron que los análisis documentales son empleados para poder analizar cada idea expresada en indagaciones, sobre determinados temas. Asimismo, Sánchez et al., (2018) es el análisis de contenido de cada fuente documental empleada para el estudio, extrayendo del documento elementos necesarios y significativos.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento estuvo compuesto por ítems planteados en relación de la problemática, asociado a las dos variables planteadas, además de la definición teórica y conceptual de estas. Hernández et al., (2020) señalaron que los instrumentos son empleados para medir la información mediante datos numéricos significativos e informativos de acuerdo a cada variable o variables que estudia y analiza.

La ficha investigación se empleó para recolectar información determinar a la problemática y variables de estudio. De acuerdo a Ñaupas et al., (2018) es un instrumento para la recolección de datos específicos de una temática de estudio, para así generar datos resumidos y concretos de cómo sería estimar, interpretar y analizar los indicadores, dimensiones y variables.

Cuestionario

Se realizó un conjunto de ítems por cada variable. De acuerdo a Ñaupas et al., (2018) está compuesto por un conjunto de ítems sistematizados asociados a la problemática, objetivo e hipótesis del estudio. Sánchez et al., (2018) es una técnica realizada de manera indirecta para la recolección de datos, empleándose formatos escritos para interrogar a la muestra de estudio, con la finalidad de recolectar información de las variables.

a) Cuestionario del estrés: El cuestionario fue realizado por el autor, estuvo compuesto por 13 ítems teniendo una escala de Likert con las siguientes alternativas: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre. Gallardo (2017) es un conjunto de ítems redactadas y que es entregados a los individuos que componen la muestra, respondiendo de manera anónima.

b) Cuestionario del desempeño laboral: El cuestionario fue realizado por el autor, estuvo compuesto por 13 ítems teniendo una escala de Likert con las siguientes alternativas: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre. Según Hernández et al., (2020) es un grupo de ítems respecto a las variables planteadas para el estudio que debe medirse.

Validez y confiabilidad

La validación del instrumento, se desarrolló a través del juicio de 3 expertos quienes tienen noción y están asociados al tema de investigación, tras la evaluación se tomaron en cuenta las observaciones para dar mejor énfasis a las preguntas y así se logre una buena medición. Hernández et al., (2020) afirmaron que las validaciones se dan a través de expresiones universales, evaluando de manera sistematizada los ítems asignados a cada variable que se cuantificara.

Tabla 2.**Validez por juicio de expertos**

Nº	Experto	Especialidad	Calificación	Estrés	Desempeño laboral
1	Patricia Mejía Hidalgo	Magister en administración estratégica de empresas y economista	Aplicable	50	50
2	Zamora Giraldo Sergio Humberto	Educación	Aplicable	48	50
3	Núñez Soto Henry Paul	Administración de la Educación	Aplicable	47	47
			Promedio	48.33	49

Nota: Elaboración propia

Se determinó una calificación de aceptación por parte de los expertos, de 48.33 para el cuestionario de estrés y un 49 para el cuestionario de desempeño laboral.

Confiabilidad

Se empleó el alfa de Cron Bach para determinar la confiabilidad del instrumento realizado por cada variable. Según Hernández et al., (2020) la confiabilidad, es empleado para poder hacer estudios con variables de intervalos o de razón. Según Sánchez et al., (2018) implican cualidades para dar una estabilización, consistencias, exactitudes, dado a cada instrumento del estudio, como a los datos y la técnica empleada para el estudio.

Para ello se empleó una prueba piloto a 10 colaboradores de la clínica dental San Francisco, se obtuvo un Alfa de Cron Bach mayor a 0.900 para las preguntas de la primera variable y mayor a 0.8000 para las preguntas de la segunda variable. De acuerdo a Ñaupas et al., (2018), efectuar la aplicación de la prueba piloto es necesario, para poder realizar los cálculos de confiabilidad del observador, para determinar errores en la elaboración del instrumento de recolección de datos y poder corregirlo.

Tabla 3.

Variable	Ítems	α
Estrés	13	0.989
Desempeño laboral	13	0.913

Nota: Elaboración propia

Confiabilidad del instrumento de estudio

Se determinó mediante el análisis de confiabilidad de 0.989 para la variable estrés y 0.913 para la variable desempeño laboral, demostrando una confiabilidad positiva y aceptable para ambas variables. Ñaupas et al., (2018) la confiabilidad de un constructo se da mediante la evaluación del cuestionario al emplearse en diferentes periodos y contextos, debiendo obtener coeficientes de alfa de Cron Bach, las cuales más cercano al 1 mostrará una confiabilidad adecuada.

3.5. Procedimientos

En primera instancia se realizó un instrumento con los parámetros teóricos y tomando en cuenta la problemática del estudio, posterior a ello, se procedió a pedir el permiso del administrador de la empresa clínica dental San Francisco, Lima 2022, para poder emplear el nombre de la empresa en el estudio, además de poder realizar la recolección de información empleando el instrumento en los colaboradores del área administrativa.

Seguidamente se realizó la validación por el juicio de 3 expertos quienes son especialistas asociados al tema, los cuales validaran de acuerdo a su experiencia laboral y profesional si los ítems planteados están conformes al tema tratado. Después se prosiguió con realizar la prueba piloto, para medir la confiabilidad estadística del instrumento, a través del Alfa de Cron Bach.

Luego de ello, se aplicó el instrumento a la muestra del estudio conformado por 30 colaboradores de la empresa, el procesamiento de datos se cumplió utilizando el programa SPSS, para poder realizar los análisis estadísticos, primero a nivel descriptivo para la obtención de tablas porcentuales y de frecuencia (cantidad) de los niveles de las variables, seguido del nivel inferencial para poder obtener tablas donde se detalla la correlación entre las variables, cuya información permitió la redacción de resultados conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Se recolectó información adecuada para el marco teórico, trabajos previos y artículos científicos para poder definir las variables, dimensiones e indicadores y así poder plantear el instrumento que será un cuestionario con una escala de Likert de 5 opciones para responder. Se empleó la estadística descriptiva, ya que, a través de los datos obtenidos del instrumento, serán procesados por el SPSS para obtener datos descriptivos porcentuales y de frecuencia sobre cada nivel de estrés desempeño laboral de los colaboradores. La estadística inferencial, se dará mediante el cruce estadístico de datos de las variables estrés y desempeño laboral en el SPSS para así determinar el nivel de correlación.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se realizó respetando la autoría de cada fuente bibliográfica empleado en el proyecto. Asimismo, se tuvo en cuenta cada principio ético y social para la indagación y recolección de información. Además, cuando se realice la recolección de datos correspondientes para realizar el análisis estadístico y descriptivo, se respetará el anonimato y opinión de cada individuo perteneciente a la muestra, reflejando la ética del indagador. Se empleó también, los siguientes artículos del Código de Ética para estudios de la UCV:

-Art. 6: Honestidad, ya que el estudio se realizó con la transparencia requerida para divulgar cada hecho determinado en la indagación, para que así puedan ser utilizados en otras indagaciones afines con las variables, tema o problemática del estudio realizado.

-Art. 7: Rigor científico, se empleó para determinar los alcances a través de la metodología planteada, y cada criterio explícito para la disposición las mejores evidencias científicas en el estudio desarrollado, para ello, cada estudio deberá ser realizado como cada proceso adecuado para interpretar cada dato obtenido del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

V1: Variable estrés

Tabla 4.

Niveles de la variable estrés.

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Bajo	0	0.00%
	Medio	18	60.00%
	Alto	12	40.00%
	Total	30	100.00%

Nota: En base a la muestra del estudio

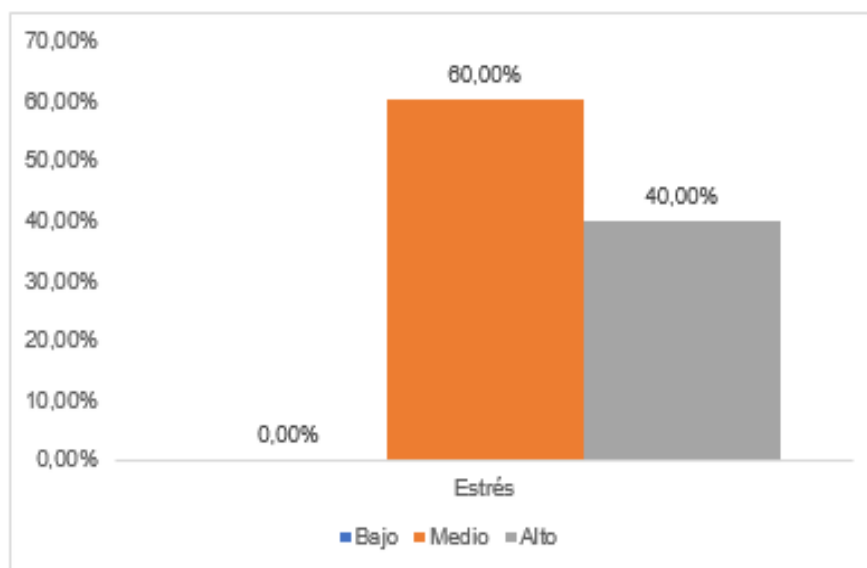


Figura 2. Niveles porcentuales de la variable estrés

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, el 40.00% de colaboradores del área administrativa de la clínica dental San Francisco, mediante sus respuestas demostró que existe un nivel alto de estrés, mientras que, el 60.00% expresaron mediante su respuesta presentar un nivel medio de estrés.

Dimensiones de la variable estrés

Tabla 5.

Niveles de estrés por el ambiente físico

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	13.33%
	Medio	13	43.33%
	Alto	13	43.33%
	Total	30	100.00%

Nota: En base a la muestra del estudio

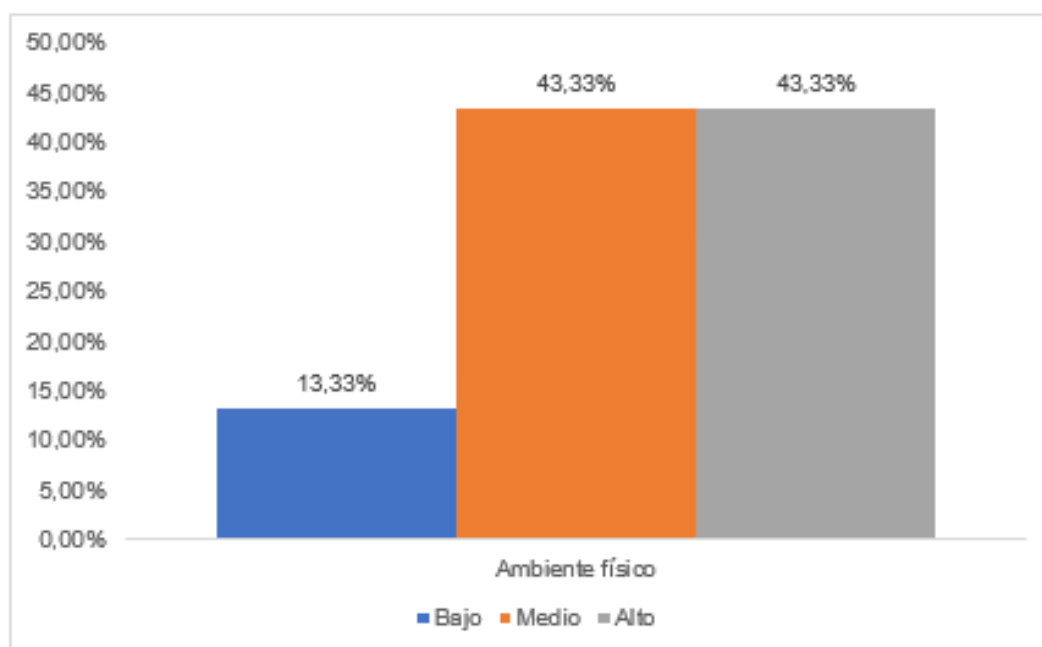


Figura 3. Niveles porcentuales de estrés por el ambiente físico

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, el 43.33% de colaboradores del área administrativa de la clínica dental San Francisco, mediante sus respuestas demostraron estar expuestos a niveles altos de estrés por el ambiente laboral, mientras que, el 43.33% presentaron un nivel medio de estrés por el ambiente laboral y el 13.33% presentaron un nivel bajo.

Tabla 6.

Niveles de estrés por el contenido de la tarea

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	10.00%
	Medio	15	50.00%
	Alto	12	40.00%
	Total	30	100.00%

Nota: En base a la muestra del estudio

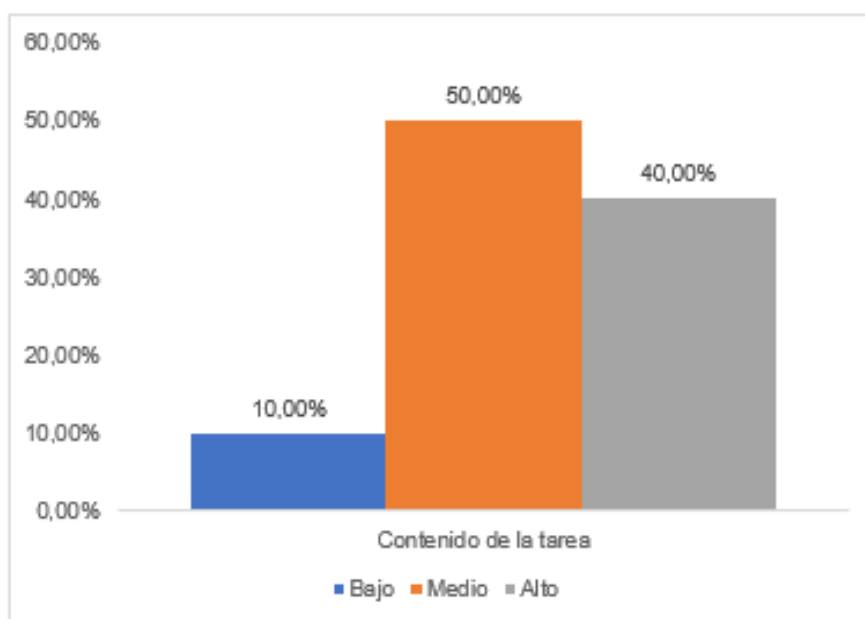


Figura 4. Niveles porcentuales de estrés por el contenido de la tarea

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, el 40.00% de colaboradores del área administrativa de la clínica dental San Francisco, mediante sus respuestas demostraron estar expuestos a niveles altos de estrés por el contenido de sus actividades laborales asignadas, mientras que, el 50.00% presentaron un nivel medio de estrés y el 10.00% presentaron un nivel bajo.

Tabla 7.

Niveles de estrés por la organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	10,00%
	Medio	14	46,67%
	Alto	13	43,33%
	Total	30	100,00%

Nota: En base a la muestra del estudio

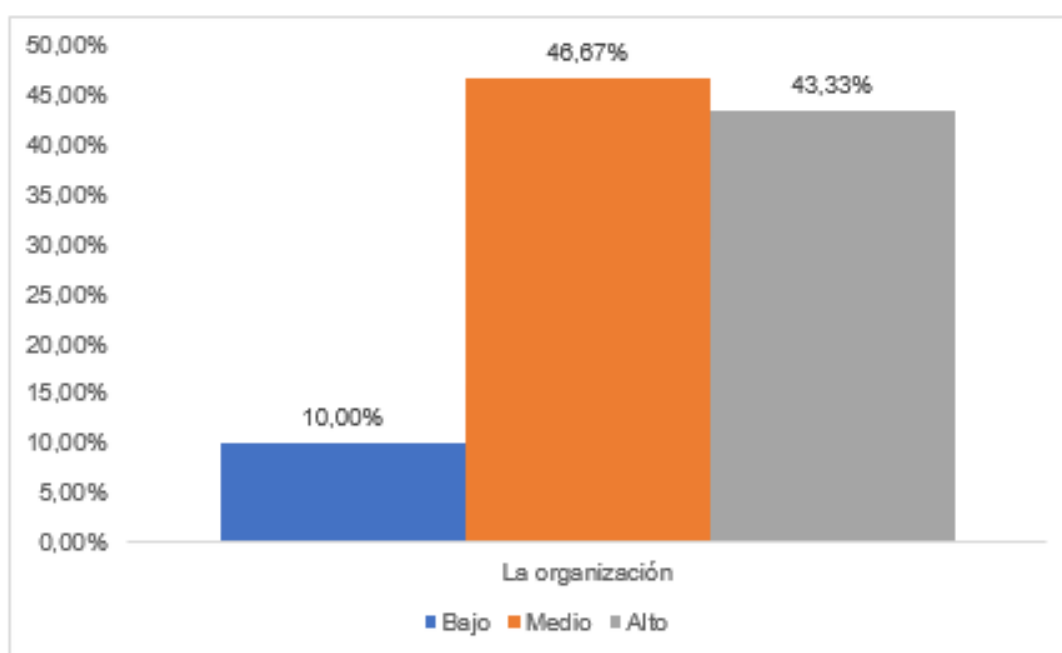


Figura 5. Niveles porcentuales de estrés por la organización

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, el 43.33% de colaboradores del área administrativa de la clínica dental San Francisco, mediante sus respuestas demostraron estar expuestos a niveles altos de estrés por la gestión de la organización, mientras que, el 46.67% presentaron un nivel medio de estrés y el 10.00% presentaron un nivel bajo.

V2: Variable desempeño laboral

Tabla 8.

Niveles de desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	13.33%
	Medio	12	40.00%
	Alto	14	46.67%
	Total	30	100.00%

Nota: En base a la muestra del estudio

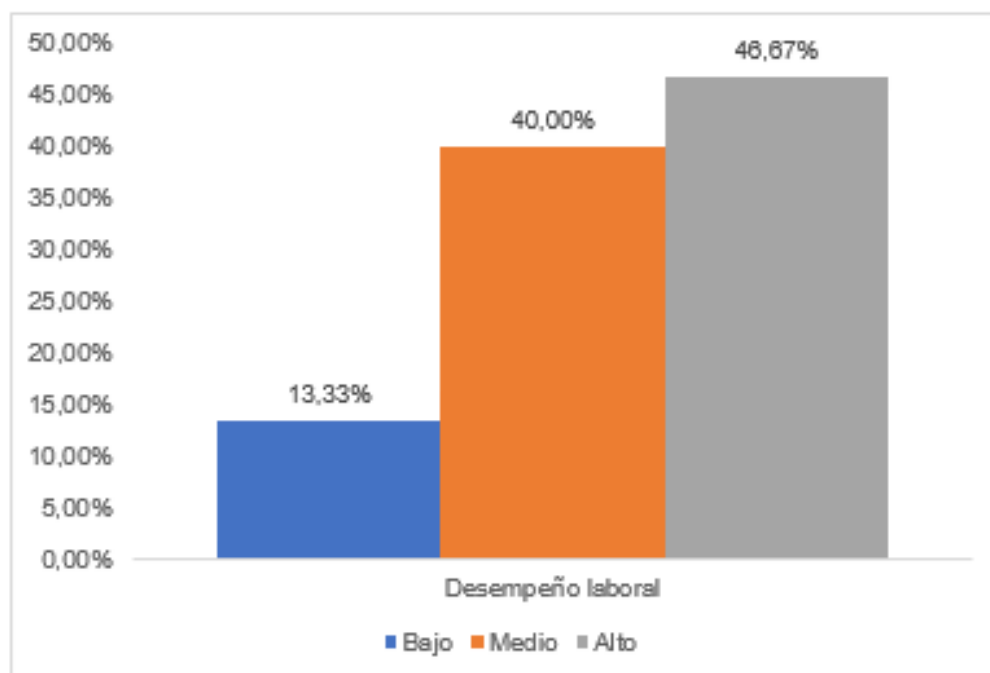


Figura 6. Niveles porcentuales de desempeño laboral

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, el 46.67% de colaboradores del área administrativa de la clínica dental San Francisco, mediante sus respuestas afirmaron tener niveles altos de desempeño laboral, mientras que, el 40.00% presentaron un nivel medio de desempeño laboral y el 13.33% presentaron un nivel bajo.

Dimensiones de la variable desempeño laboral

Tabla 9.

Niveles de rendimiento de la tarea

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	16,67%
	Medio	12	40,00%
	Alto	13	43,33%
	Total	30	100,00%

Nota: En base a la muestra del estudio

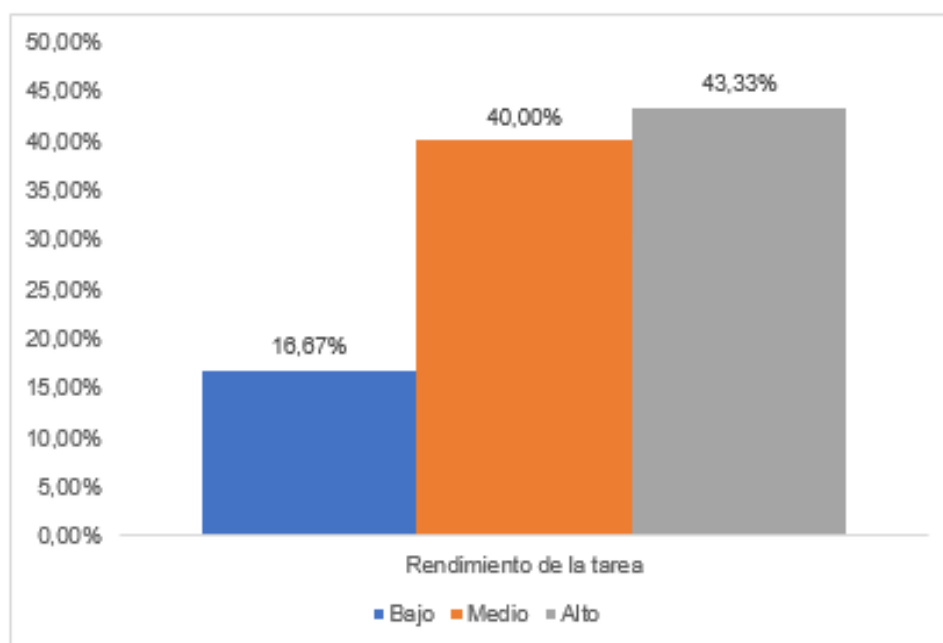


Figura 7. Niveles porcentuales de rendimiento de la tarea

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, el 43.33% de colaboradores del área administrativa de la clínica dental San Francisco, mediante sus afirmaciones presentaron un nivel alto de rendimiento laboral al realizar sus actividades asignadas en su puesto de trabajo, mientras que, el 40.00% presentaron un nivel medio de rendimiento al realizar sus actividades laborales y el 16.67% presentaron un nivel bajo.

Tabla 10.

Niveles de rendimiento en el contexto

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	13,33%
	Medio	15	50,00%
	Alto	11	36,67%
	Total	30	100,00%

Nota: En base a la muestra del estudio

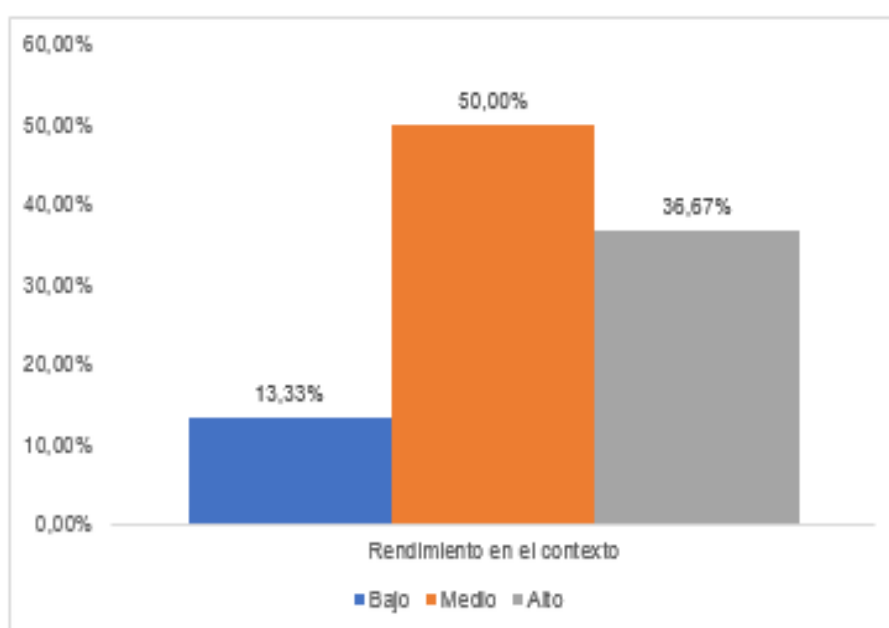


Figura 8. Niveles porcentuales de rendimiento en el contexto

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, el 36.67% de colaboradores del área administrativa de la clínica dental San Francisco, mediante sus afirmaciones presentaron un nivel alto de rendimiento en su contexto laboral por el compromiso que tiene hacia la organización y la motivación recibida al realizar sus actividades asignadas, mientras que, el 50.00% presentaron un nivel medio de rendimiento al realizar sus actividades laborales y el 13.33% presentaron un nivel bajo.

Tabla 11.

Niveles de comportamiento laboral contraproducente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	16,67%
	Medio	12	40,00%
	Alto	13	43,33%
	Total	30	100,00%

Nota: En base a la muestra del estudio

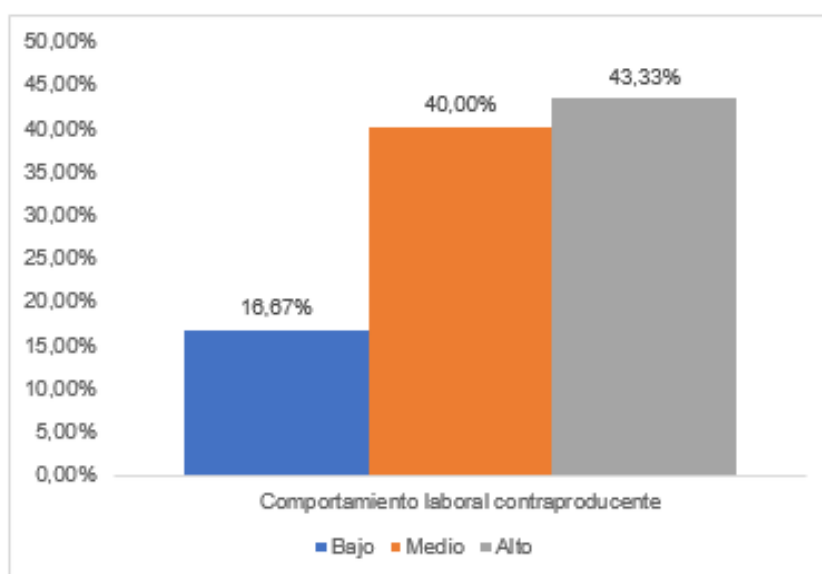


Figura 9. Niveles porcentuales de comportamiento laboral contraproducente

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, el 43.33% de colaboradores del área administrativa de la clínica dental San Francisco, mediante sus afirmaciones presentaron un nivel alto al tener buenos comportamiento laboral contraproducente, por ser eficientes al realizar sus labores respetando las normas y autorregulando sus acciones, mientras que, el 40.00% presentaron un nivel medio de rendimiento al realizar sus actividades laborales y el 16.67% presentaron un nivel bajo.

4.2. Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 12.

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,624	30	,000
Ambiente físico	,781	30	,000
Contenido de la tarea	,774	30	,000
La organización	,771	30	,000
Desempeño laboral	,772	30	,000
Rendimiento de la tarea	,785	30	,000
Rendimiento en el contexto	,790	30	,000
Comportamiento laboral	,785	30	,000

contraproducente

Nota: En base al SPSS

Se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, al tener una muestra de menor de 50, analizando la muestra de 30 elementos, se pudo determinar una sig.<0.05 para la variable estrés demostrando que sus datos no tuvieron una distribución normal y no son paramétricos, asimismo, la variable desempeño laboral y sus dimensiones también presentó una sig.<0.05 siendo también datos sin distribución normal y no son paramétricos. Por ello, se aplicó el estadístico Rho de Spearman

4.2.1 Correlación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe una influencia significativa del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022

Ha: Si existe una influencia significativa del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022

Tabla 13.***Correlación del estrés y desempeño laboral***

			Estrés	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,491**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	30	30
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,491**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	30	30

Nota: En base al SPSS

Se determinó, mediante el estadístico Rho de Spearman (RS), un coeficiente de 0.491 demostrando una correlación positiva, también una sig.<0.05, por ello, se rechazó la Ho, y se aceptó la alterna existiendo una influencia significativa del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una influencia significativa del estrés en el rendimiento de la tarea del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022

Ha: Si existe una influencia significativa del estrés en el rendimiento de la tarea del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022

Tabla 14.***Correlación del estrés y rendimiento de la tarea***

			Estrés	Rendimiento de la tarea
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,371*
		Sig. (bilateral)	.	,044
		N	30	30
Rendimiento de la tarea	Rendimiento de la tarea	Coefficiente de correlación	,371*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
		N	30	30

Nota: En base al SPSS

Se determinó, un coeficiente RS de 0.371 demostrando una correlación positiva, también una sig.<0.05, por ello, se rechazó la Ho, y se aceptó la alterna existiendo una influencia significativa del estrés en el rendimiento de la tarea del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe una influencia significativa del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022.

Ha: Si existe una influencia significativa del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022.

Tabla 15.

Correlación del estrés y rendimiento en el contexto

			Estrés	Rendimiento en el contexto
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,537**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
Rendimiento en el contexto	Rendimiento en el contexto	Coeficiente de correlación	,537**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

Nota: En base al SPSS

Se determinó, un coeficiente RS de 0.537 demostrando una correlación positiva, también una sig.<0.05, por ello, se rechazó la Ho, y se aceptó la alterna existiendo una influencia significativa del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe una influencia significativa del estrés en el comportamiento laboral contraproducente del colaborador en la Clínica Dental San Francisco.

Ha: Si existe una influencia significativa del estrés en el comportamiento laboral contraproducente del colaborador en la Clínica Dental San Francisco.

Tabla 16.***Correlación del estrés y comportamiento laboral contraproducente***

		Comportamiento laboral Estrés contraproducente		
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,443*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	30	30
	Comportamiento laboral contraproducente	Coeficiente de correlación	,443*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	30	30

Nota: En base al SPSS

Se determinó, un coeficiente RS de 0.443 demostrando una correlación positiva, también una sig.<0.05, por ello, se rechazó la Ho, y se aceptó la alterna existiendo una influencia significativa del estrés en el comportamiento laboral contraproducente del colaborador en la Clínica Dental San Francisco.

V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión por objetivos

Se planteó para el estudio el objetivo general, la cual pretendió determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco; de acuerdo a los resultados estadísticos inferenciales, se pudo determinar la influencia significativa del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores.

Dichos resultados tuvieron una similitud con los estudios, Lastya et al., (2021) en su artículo titulado la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados en la industria manufacturera en Indonesia, obtuvieron como resultado, un coeficiente de correlación de 0.972, encontramos una relación estadísticamente fuerte entre el ambiente laboral y estrés laboral en el desempeño de los colaboradores, infiere Lastya et al., (2021), la existencia de una relación entre estrés laboral y entorno laboral, siendo necesario identificar el estándar de una jornada laboral necesaria y adecuada para contribuir al control del estrés a largo plazo, evitando conducir al estrés por condiciones de trabajo insatisfactorias. En ese sentido, el control y gestión adecuada de la jornada laboral, podrá mejorar la satisfacción y desempeño del colaborador.

Asimismo, se asemeja con el estudio de Mejía et al., (2019) titulado, factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica, determinó la presencia de estrés en los países Panamá, Honduras, Ecuador, Colombia y Perú con un niveles de significancia $P(0.000) < 0.05$, infiere Mejía et al., (2019) la existencia de estrés laboral en los diversos países, donde el colaborador aparte de los estresores laborales de su puesto y ambiente laboral, también eran influenciados por factores externos socioeconómicos del país. En ese sentido, la organización debe también gestionar estrategias para mitigar los factores estresores externos, siendo la política el factor preponderante para la alteración de la economía.

De acuerdo a la hipótesis general, existe una influencia significativa del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco, se determinó mediante el estadístico Rho de Spearman, un coeficiente de 0.491 demostrando una correlación positiva, también una sig. < 0.05 , por ello, se rechazó la hipótesis

nula, y se aceptó la alterna, existiendo una influencia significativa del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco.

En referencia al primer objetivo específico, determinar la influencia del estrés en el rendimiento de la tarea del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, se pudo determinar por medio de los estadísticos inferenciales, la influencia significativa del estrés laboral en el rendimiento de la tarea de los colaboradores.

Dichos resultados tuvieron una similitud con los estudios, Deng et al., (2019) titulado, cómo el estrés laboral influye en el desempeño laboral entre los trabajadores de salud chinos, concluyeron, el trabajador chino no se desempeña bien en el trabajo debido al alto estrés de obstáculos causado por la empresa, se puede inferir del estudio de Deng et al., cuando existen trabas laborales de la organización ocasiona un estrés afectando la salud del trabajador, como también perjudicando a la misma empresa ya que el trabajador no realizará sus labores como se debe. En ese sentido, la falta de empoderamiento de los colaboradores, genera un efecto en su compromiso y desempeño laboral.

Asimismo, tuvo similitud con el estudio de Zainuddin et al., (2021) titulado, identificar los factores del estrés laboral que afectan el trabajo y desempeño de los empleados de Sarawak corporación, determinó el estrés laboral en los trabajadores de Sarawak son por factores de carga de trabajo, la discreción de habilidades, presión del tiempo generando un bajo rendimiento de jornada laboral. En ese sentido, la falta de regulación de la carga laboral genera una presión generando estrés en los colaboradores.

De acuerdo a la primera hipótesis específica, existe una influencia significativa del estrés en el rendimiento de la tarea del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, se determinó, un coeficiente rho de Spearman de 0.371 demostrando una correlación positiva, también una sig.<0.05, por ello, se rechazó la Ho, y se aceptó la alterna existiendo una influencia significativa del estrés en el rendimiento de la tarea del colaborador en la Clínica Dental San Francisco.

En referencia al segundo objetivo específico, determinar la influencia del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, se pudo determinar por medio de los estadísticos inferenciales, la

influencia significativa del estrés laboral en el en el rendimiento en el contexto del colaborador.

Dichos resultados tuvieron una similitud con los estudios, Valenzuela et al., (2017) en su artículo titulado la frecuencia del estrés laboral en militares en actividad, tuvieron como resultado, el 36.7% de militares mayores de 50 años con estrés laboral es ocasionado por situaciones de factor externo, inferencia Valenzuela et al., (2017) los factores estresores son consecuencias de factores psicosociales (puesto laboral, estatus marital, socio economía, apoyo social y orden social, entre otros) y otros factores relacionados a la carrera militar. En ese sentido, la falta de capacitación y empleo de estrategias de la organización, para que el colaborador maneje adecuadamente los factores estresores en el contexto del colaborador cotidiano (hogar y ambiente laboral) afecta su rendimiento.

De acuerdo a la segunda hipótesis específica, existe una influencia significativa del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, se determinó, un coeficiente rho de Spearman de 0.537 demostrando una correlación positiva, también una sig.<0.05, por ello, se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó la alterna existiendo una influencia significativa del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco.

En referencia al tercer objetivo específico, determinar la influencia del estrés en el comportamiento laboral contraproducente del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, se pudo determinar por medio de los estadísticos inferenciales, la influencia significativa del estrés laboral en el en el comportamiento laboral contraproducente del colaborador.

Dichos resultados tuvieron una similitud con los estudios, Alvites (2019) en el artículo titulado, estrés laboral y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa, sus resultados, mostraron una significancia $p(0.000) < 0.05$ entre los factores psicosociales y estrés laboral; infiere Alvites (2019), existió una correlación entre cada factor psicosocial y estrés presentado por el docente, los factores estresores ambiente laborales, control de actividades laborales, puesto laboral, jornadas laborales estuvieron relacionados con la depresión, estrés y ansiedad presentado por los

colaboradores. En ese sentido, la influencia de factores estresantes del ambiente laboral, puesto y actividades labores del estrés influye en el comportamiento laboral contraproducente.

De acuerdo a la tercera hipótesis específica, existe una influencia significativa del estrés en el comportamiento laboral contraproducente del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, se determinó, un coeficiente rho de Spearman de 0.443 demostrando una correlación positiva, también una sig.<0.05, por ello, se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó la alterna existiendo una influencia significativa del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco.

VI. CONCLUSIONES

Con los datos obtenidos a partir del instrumento, se concluyó a nivel descriptivo e inferencial se llega a las siguientes conclusiones:

Primera. De acuerdo objetivo general, el estudio, a nivel inferencial, existió una influencia significativa del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco ($RS=0.491$ y una $sig.<0.05$); a nivel descriptivo, el 40.00% de colaboradores del área administrativa de la clínica dental San Francisco, presentaron un nivel alto de estrés, y el 46.67% tuvieron niveles altos de desempeño laboral. Es decir, se concluye los factores estresores del ambiente físico laboral, el contenido de la tarea del puesto laboral y la gestión de la organización influyen el rendimiento de las actividades laborales asignadas y los comportamientos positivos o negativos reflejados en el compromiso, productividad y ética del colaborador.

Segunda. De acuerdo al primer objetivo e hipótesis específica, a nivel inferencial, existió una influencia significativa del estrés en el rendimiento de la tarea del colaborador en la Clínica Dental San Francisco ($RS=0.371$ y una $sig.<0.05$); a nivel descriptivo, el 43.33% de colaboradores del área administrativa de la clínica dental San Francisco, presentaron un nivel alto de rendimiento laboral al realizar sus actividades asignadas en su puesto de trabajo, mientras que, el 40.00% presentaron un nivel medio y el 16.67% presentaron un nivel bajo. Es decir, se concluye los colaboradores a pesar de presentar estrés laboral, presentan un control y afrontamiento de estos factores estresores, logrando tener un rendimiento regular al realizar sus actividades laborales.

Tercera. De acuerdo al segundo objetivo e hipótesis específica, a nivel inferencial, existió una influencia significativa del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco ($RS=0.537$ y una $sig.<0.05$); a nivel descriptivo, el 36.67% de colaboradores del área administrativa de la clínica dental San Francisco, presentaron un nivel alto de rendimiento en su contexto laboral por el compromiso que tiene hacia la organización y la motivación recibida al realizar sus actividades asignadas, mientras que, el 50.00% presentaron un nivel medio y el 13.33% presentaron un nivel bajo. Es decir, se concluye, los colaboradores a pesar de tener un estrés

por el control de sus actividades laborales asignados y la carga mental que conlleva, pueden ser regulado el estrés por los reconocimientos económicos y laborales entregados por la organización, logrando incentivar su compromiso y motivación

Cuarta. De acuerdo al tercer objetivo e hipótesis específica, a nivel inferencial, existió una influencia significativa del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco ($RS=0.443$ y una $sig.<0.05$); a nivel descriptivo, el 43.33% de colaboradores del área administrativa de la clínica dental San Francisco, presentaron un nivel alto al tener buen comportamiento laboral contraproducente, por ser eficientes al realizar sus labores respetando las normas y autorregulando sus acciones, mientras que, el 40.00% presentaron un nivel medio y el 16.67% presentaron un nivel bajo. Es decir, se concluye la eficiencia de los colaboradores esta influenciada por las normas, cultura y políticas de la organización, logrando influenciar de manera positiva al generar un compromiso afecto e integración laboral, y la autorregulación de sus actividades laborales.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda, en relación a las variables, que se realice un análisis del ambiente físico de la clínica dental San Francisco, para poder rediseñar y mejorar los puntos débiles que influyen en las actividades que los colaboradores realizan, de modo que se reduzca el estrés y se sientan augustos para un adecuado desempeño laboral.

Segunda. Se recomienda, a la empresa, realizar evaluaciones trimestrales y anuales a los colaboradores en función al ambiente y puesto laboral para poder medir sus niveles de estrés, compromiso y productividad laboral, también aportar para la realización de un manual de organización y funciones (MOF), para tener un orden y un mejor control en función a las horas de jornada laboral en la clínica dental, también se motive, premie y exista reconocimientos con incentivos, cuando el colaborador cumpla las metas asignadas.

Tercera. Se recomienda, al gerente de la clínica dental San Francisco, tener una reunión con la municipalidad del distrito del Rímac juntamente con los demás representantes de las empresas y negocios aledaños, para buscar una posible solución en relación al orden que se debe tener en la zona, por la carga de negocios informales, además del congestionamiento de mototaxis que ocasionan demasiado desorden y perturban la tranquilidad de los trabajadores y pacientes de la clínica.

Cuarta. Se recomienda, para las futuras investigaciones, replantear los objetivos e hipótesis de la presente investigación para obtener resultados con otras perspectivas, conservar las variables y pasar al diseño experimental así finalmente obtener resultados que solucionen la problemática de la clínica dental San Francisco.

REFERENCIAS

- Alzari, M. (2016). *Análisis de riesgos en derechos humanos*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/risk/An%C3%A1lisis%20de%20Riesgos%20en%20DDHH%20CEADS%20Deloitte.pdf>
- Alles M. (2017). *Desempeño por competencias*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=KcOgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Agencia Nacional para la Mejora de las Condiciones de Trabajo (2020). *La contribution du travail à la performance*. Recuperado de https://www.anact.fr/system/files/2019-10_questions_sur_la_contribution_du_travail_a_la_performance.pdf
- Ajayi, S. (2018). Effect of Stress on Employee Performance and Job Satisfaction: A Case Study of Nigerian Banking Industry. *Social Science Research Network*, 71. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3160620
- Alvites, C. (2019). Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. *Revista Propósitos y Representaciones*, 7(3). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000300006
- Bada, O. Salas, R. Castillo, E. Arroyo, E. & Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Revista MediSur*, 18(6). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138&lng=es&tlng=es
- Becerra, F. (2016). Workplace stress takes a toll on individuals, employers and societies. Recuperado de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&i

[d=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=en](#)

Bernard, N. (2020). *Bien-être au travail et performance de l'entreprise: une analyse par les paradoxes*. Recuperado de <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-02461337/document>

Carrasco, O. Castillo, E. Salas, R. Reyes, C. (2020) satisfacción en enfermeras peruanas y estresores laborales durante la pandemia de COVID- 19; *Diario de Salud y Medicina Global*, 6 (1). Recuperado de <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1468/version/1566>

Centro Canadiense de Salud y Seguridad Ocupacional (s.f.). *Workplace Stress – General*. Recuperado de <https://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/stress.html>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*, (10a ed.). México: Mc Graw Hill Education

Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., y Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers, *Environmental Health and Preventive Medicine*, 24(2). Recuperado de <https://environhealthprevmed.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12199-018-0758-4>

ESAN (2021). ¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial? Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>

Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Recuperado de <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo*. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

- Hernández, R., Baptista, M. y Fernández, C. (2020). *Metodología de la investigación*, (6ta ed.). México: Mc Graw Hill Education
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/538970/EI+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518?t=1551312519071>
- Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (1999). *Stress at work*. Recuperado de <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/default.html#:~:text=Job%20stress%20can%20be%20defined,poor%20health%20and%20even%20injury>
- Lastya, D. Storyna, H., Putri, R. Fergyanto, E. Asrol, M. y Perwira, A. (2021). The Relationship between Job Stress and Employee Performance in Manufacturing Industry in indonesia. *Journal of Academic Research and Sciences*, 6(2), Recuperado de <https://doi.org/10.35457/jares.v6i2.1640>
- Lizama, N. (2021). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr>
- Mejía, C. Chacón, J. Enamorado, O. Garnica, L. Chacón, S. & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3). Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis*. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2016). ESTRÉS LABORAL. Recuperado de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

OMS (2016). Recuperado de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es#:~:text=Las%20causas%20m%C3%A1s%20comunes%20de,desempe%C3%B1o%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral.

OMS (2019). *Occupational health: Stress at the workplace*. Recuperado de <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>

OIT (2011). *The effects of working time on productivity and firm performance: a research synthesis paper*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_187307.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2019). The Work Stress Conundrum. Recuperado de https://www.ilo.org/safework/events/safeday/33thinkpieces/WCMS_681594/lang--en/index.htm

Organización Internacional del Trabajo (2021). WHO/ILO: Almost 2 million people die from work-related causes each year. Recuperado de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_819705/lang--en/index.htm

Organización Mundial de Salud (2019). Stress, overtime, disease, contribute to 2.8 million workers' deaths per year, reports UN labour agency. Recuperado de <https://news.un.org/en/story/2019/04/1036851>

Organización Mundial de Salud (2020). *Faire ce qui compte en période de stress: Un guide illustré*. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/336217/9789240009646-fre.pdf>

- Organización Mundial de Salud (2021). Long working hours increasing deaths from heart disease and stroke: WHO, ILO. Recuperado de <https://www.who.int/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>
- Organización Mundial de Salud (2022). Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 Trabajo decente y crecimiento económico. Recuperado de <https://peru.un.org/es/sdgs/8G>
- Puntriano, C. (2020). Medidas contra el estrés laboral. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/pensando-laboralmente/2020/03/medidas-contra-el-estres-laboral.html/?ref=gesr>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración*, (13a ed.). México: Pearson
- Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo (2018). *Estrés laboral*. Recuperado de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Tello, L. (2021). El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-73-de-trabajadores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dia-noticia/>
- Uribe, J. (2016). Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad. Recuperado de <https://www.facilitadores-alfa.org/wp-content/uploads/2020/11/Psicologia-del-trabajo-y-productividad.-Jesus-Felipe-Uribe-Prado.pdf>
- Valenzuela, D. & Gayoso, M. (2017). Estrés laboral y su correlación con la prevalencia de dispepsia funcional en militares en actividad que acudieron al hospital geriátrico del ejército. *Revista de Gastroenterología del Perú*, 37(1). Recuperado de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292017000100003&lng=es&tlng=es.

Zainuddin, P., Noor, N. Kadri, A. y Maimon, N. (2021). Identifying Factors of Job Stress That Affect Job Performance among Employees in Sarawak Corporation, Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(2). Recuperado de https://hrmars.com/papers_submitted/9204/identifying-factors-of-job-stress-that-affect-job-performance-among-employees-in-sarawak-corporation-malaysia.pdf

Zangmo, R. y Chhetri, I. (2022). Job Stress and Employee Performance: A Case Study of Civil Servants Working in Ministry of Health, Thimphu. *Bhutan Journal of Management*, 2(1). Recuperado de http://www.rim.edu.bt/journal/index.php/Bhutan_journal_of_management/article/view/80

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CLÍNICA DENTAL SAN FRANCISCO, LIMA 2022						
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES			
¿Cuál es la influencia del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022?	Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022	Existe una influencia significativa del estrés en el desempeño laboral en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022	Variable 1: Estrés	Indicadores	Escala y valores	Niveles y rangos
Problemas específicos: a) ¿Cuál es la influencia del estrés en el rendimiento de la tarea del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022? b) ¿Cuál es la influencia del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022? c) ¿Cuál es la influencia del estrés en el comportamiento laboral contraproducente del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022?	Objetivos específicos: a) Determinar la influencia del estrés en el rendimiento de la tarea del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022 b) Determinar la influencia del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022 c) Determinar la influencia del estrés en el comportamiento laboral contraproducente del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022	Hipótesis específicas: a) Existe una influencia significativa del estrés en el rendimiento de la tarea del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022 b) Existe una influencia significativa del estrés en el rendimiento en el contexto del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022 c) Existe una influencia significativa del estrés en el comportamiento laboral contraproducente del colaborador en la Clínica Dental San Francisco, Lima 2022	Dimensiones	Illuminación		
			Ambiente físico	Ruido	Ordinal	
			Contenido de la tarea	Temperatura	1-Nunca	Alto
				Ambientes contaminados	2-Casi nunca	Medio
			La organización	Control sobre la tarea	3-A veces	Bajo
				Carga mental	4-Casi siempre	
				Conflictos o ambigüedades de roles	5-Siempre	
				Jornadas laborales		
				Relaciones interpersonales		
				Desarrollo profesional		
	Variable 2: Desempeño laboral					
	Dimensiones	Indicadores	Escala y valores	Niveles y rangos		
Rendimiento de la tarea	Rendimiento laboral	Ordinal				
Rendimiento en el contexto	Labores en equipo	1-Nunca	Alto			
	Compromiso	2-Casi nunca	Medio			
Comportamiento laboral contraproducente	Motivación	3-A veces	Bajo			
	Eficiencia	4-Casi siempre				
	Normas	5-Siempre				
	Autorregulación					

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Likert
Estrés	Según la Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo (SESST, 2018) son respuestas en los comportamientos, psicología y fisiológica del colaborador que se ajusta y adapta a diversas presiones a nivel externo e interno, ya que ocurren desajustes entre el individuo, puesto laboral y organización	Abarcan cada conducta orientada a las actividades diversas al puesto laboral y orientado de manera interpersonal, siendo un grupo de conductas importantes para cada meta de la organización.	Ambiente físico	Iluminación Ruido Temperatura Ambientes contaminados	Escala ordinal
			Contenido de la tarea	Control sobre la tarea Carga mental	
			La organización	Conflictos o ambigüedades de roles Jornadas laborales Relaciones interpersonales Desarrollo profesional	
Desempeño laboral	De acuerdo a Gabini (2018) abarcan cada conducta orientada a las actividades diversas al puesto laboral y orientado de manera interpersonal, siendo un grupo de conductas importantes para cada meta de la organización.	Se tratará de manera cuantitativa la variable a través de ítems planteados en base a la problemática y la definición de la variable, dimensiones e indicadores, para así recolectar valores numéricos, en cuestionario de Likert.	Rendimiento de la tarea	Rendimiento laboral	
			Rendimiento en el contexto	Labores en equipo Compromiso	
			Comportamiento laboral contraproducente	Motivación Eficiencia Normas Autorregulación	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de la variable estrés

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque "+" o "x" la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

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

Items Variable estrés		Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Ambiente físico						
1	¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente físico de trabajo que presenta la clínica dental, para desarrollar sus funciones?					
2	¿Considera usted que se realiza un buen mantenimiento de la iluminación en la clínica dental San Francisco?					
3	¿Considera Ud. que la infraestructura tiene una adecuada ventilación que mantenga una temperatura apropiada en los ambientes de la clínica dental?					
4	¿Usted cree que en la empresa se realiza una buena gestión para el tratamiento y desecho de residuos generados por la atención que realizan dentro de clínica dental?					
Dimensión: Contenido de la tarea						
5	¿Considera usted que se desarrolla un buen control sobre las actividades laborales que realiza en la clínica dental?					
6	¿En el desarrollo de sus actividades dentro de la clínica dental, usted siente recarga laboral?					
7	¿Cree usted que realizan una buena gestión en la empresa para evitar conflictos o ambigüedades de roles?					
8	¿Las jornadas laborales asignadas en la clínica dental, influyen adecuadamente sus relaciones interpersonales?					
Dimensión: La organización						
9	¿En la clínica dental, incentivan a través de reconocimientos los logros profesionales de los empleados?					
10	¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe, de acuerdo al mercado?					
11	¿Cree usted que las jornadas laborales asignadas en la organización son planificadas adecuadamente?					
12	¿Incentivan los compañeros de equipo adecuada relaciones interpersonales dentro de la clínica dental?					
13	¿Cree Ud. que la clínica dental le brinda oportunidades para ascender en su puesto?					

Cuestionario desempeño laboral

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque "+" o "x" la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

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

Items Variable desempeño laboral		Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Rendimiento de la tarea						
1	¿Cree usted que la clínica dental incentiva el rendimiento laboral del personal a través de reconocimientos al cumplir metas?					
2	¿Considera usted que los compañeros de trabajo desarrollan sus actividades individuales adecuadamente para el beneficio del equipo?					
3	¿Se fomenta el trabajo en equipo dentro de la clínica dental?					
4	¿Considera usted que tiene la total libertad para que pueda emplear sus habilidades de resolución de problemas?					
Dimensión: Rendimiento en el contexto						
5	¿Se siente satisfecho con el liderazgo e iniciativa que tiene los compañeros al solucionar algún problema?					
6	¿Usted toma en cuenta exclusivamente las necesidades que los clientes le requieren?					
7	¿Se compromete a realizar sus actividades de manera adecuada, para cumplir los objetivos de la organización?					
8	¿Usted realiza acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación?					
Dimensión: Comportamiento laboral contraproducente						
9	¿Emplea usted de manera eficiente las herramientas que le asignó la organización para cumplir sus labores?					
10	¿Considera que se incentivan el cumplimiento de las normas de la organización?					
11	¿Usted se autorregula al momento de realizar sus actividades laborales para el beneficio de la organización?					
12	¿Cree usted que la clínica dental fomenta de manera constante la cultura y valores de la organización?					
13	¿Usted desarrolla sus actividades laborales con ética laboral?					

Anexo 4. Validez del instrumento

variable Estrés



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

- Apellidos y nombres del experto: Patricia Mejía Hidalgo
- Institución donde labora: Universidad Mayor de San Marcos
- Especialidad: Magister en administración estratégica de empresas y economista
- Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable estrés.
- Autor del instrumento: Livia Sifuentes Rosangela Magdalena

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						50
						50

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50

Lima 21 de abril de 2022

Patricia Mejía Hidalgo
DNI: 0951008



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

- Apellidos y nombres del experto: Zamora Giraldo Sergio Humberto
- Institución donde labora: Programa Nacional para la empleabilidad
- Especialidad: Administración
- Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable estrés.
- Autor del instrumento: Livia Sifuentes Rosangela Magdalena

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					8	40
		48				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 48

Lima 21 de abril de 2022



 Zamora Giraldo
 Sergio Humberto



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

- Apellidos y nombres del experto: Nuñez Soto Henry Paul
- Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
- Especialidad: Ciencia Comerciales
- Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable estrés
- Autor del instrumento: Livia Sifuentes Rosangela Magdalena

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					12	35
		47				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lima 19 de abril de 2022

Nuñez Soto Henry Paul

Variable desempeño laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

- Apellidos y nombres del experto: Patricia Mejía Hidalgo
- Institución donde labora: Universidad Mayor de San Marcos
- Especialidad: Magister en administración estratégica de empresas y economista
- Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable desempeño laboral.
- Autor del instrumento: Livia Sifuentes Rosangela Magdalena

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lima 21 de abril de 2022

Patricia Mejía Hidalgo
DNI: 0951008



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

- Apellidos y nombres del experto: Zamora Giraldo Sergio Humberto
- Institución donde labora: Programa Nacional para la empleabilidad
- Especialidad: Administración
- Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable desempeño laboral.
- Autor del instrumento: Livia Sifuentes Rosangela Magdalena

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					12	35
		47				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lima 21 de abril de 2022

Zamora Giraldo
Sergio Humberto



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

- Apellidos y nombres del experto: Nuñez Soto Henry Paul
- Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
- Especialidad: Ciencia Comerciales
- Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable desempeño laboral
- Autor del instrumento: Livia Sifuentes Rosangela Magdalena

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					12	35
		47				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lima 19 de abril de 2022

Nuñez Soto Henry Paul

Anexo 5. Base de datos de la aplicación del instrumento

Variable Estrés

Participantes	Estrés												
	Ambiente físico				Contenido de la tarea				La organización				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13
1	1	2	1	2	1	2	3	3	4	4	5	5	5
2	5	4	5	5	2	2	2	5	2	1	1	2	1
3	2	2	2	5	2	4	3	5	2	2	4	4	4
4	2	4	3	5	5	5	4	4	2	2	2	5	1
5	5	5	4	4	4	2	3	2	2	4	3	5	2
6	4	2	3	2	1	2	4	5	5	5	4	4	4
7	1	2	4	5	1	1	2	1	4	2	3	2	4
8	1	1	2	1	3	4	4	3	1	2	4	5	4
9	3	4	4	3	2	2	4	4	1	1	2	1	4
10	2	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3
11	5	4	4	4	3	4	5	5	2	2	4	4	5
12	3	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	2
13	5	5	2	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4
14	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	3
15	5	5	4	5	2	1	1	5	5	4	5	4	3
16	2	1	1	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
17	4	5	4	5	5	5	5	3	2	1	1	5	5
18	5	5	5	3	5	3	5	4	4	5	4	5	4
19	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	3	3
20	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	4	3
21	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4
22	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
23	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	5	5	2
24	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	5	1
25	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4
26	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	5	3	2
27	1	3	1	5	4	3	4	4	3	4	3	3	1
28	4	2	1	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4
29	3	4	4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	2
30	5	2	1	1	5	2	1	4	5	1	5	4	5

Variable desempeño laboral

Participantes	Desempeño laboral												
	Rendimiento de la tarea				Rendimiento en el contexto				Comportamiento laboral contraproducente				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13
1	4	4	4	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1
2	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	2	2	3
3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
4	1	2	5	1	2	1	2	5	1	2	1	2	5
5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2
6	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4
7	2	2	4	4	5	2	2	4	4	5	2	2	4
8	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
9	2	2	2	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5
10	2	1	2	5	2	5	5	2	2	2	5	5	2
11	5	1	1	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5
12	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
13	5	2	2	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
14	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3
15	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	4
16	2	5	5	2	4	5	3	5	4	4	5	3	5
17	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
18	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5
19	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5
21	5	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3
22	4	5	3	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3
23	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
24	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4
25	5	5	5	5	4	4	3	4	4	2	4	3	4
26	3	3	3	5	1	2	2	4	3	5	2	1	4
27	3	3	5	3	1	4	4	4	5	5	4	5	4
28	3	4	3	3	5	5	2	1	4	5	1	5	1
29	4	4	2	4	1	4	5	1	5	4	1	4	5
30	4	3	4	4	1	5	5	2	1	4	5	1	5

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos

Variable estrés

CONFIABILIDAD: PRUEBA DE ENTRADA DE ESTRÉS																					
Sujetos	Items													ΣX_i	ΣX_i^2	Σx_i	Σx_p	d _j	$\Sigma X_i \cdot X_p'$	ΣX_i^2	ΣX_p^2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13								
1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	60	280	32	28	4	896	1024	784
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	61	291	33	28	5	924	1089	784
3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	54	228	30	24	6	720	900	576
4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	57	255	31	26	5	806	961	676
5	3	2	4	3	3	2	2	4	2	3	4	4	4	40	132	22	18	4	396	484	324
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	325	35	30	5	1050	1225	900
7	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	48	180	26	22	4	572	676	484
8	3	4	2	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5	48	194	26	22	4	572	676	484
9	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	5	5	5	31	103	18	13	5	234	324	169
10	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	54	230	28	26	2	728	784	676
ΣX	38	38	41	40	41	37	38	43	35	38	44	41	44	518	2218	281	237		6898	8143	5857
ΣX^2	160	156	181	174	177	153	156	193	139	162	196	175	196								
Coef. correlacion =																0,978740179					
Correccion =																0,989255881					
Prueba V con distribucion t																					
t =																34,12754435					

Variable desempeño laboral

CONFIABILIDAD: PRUEBA DE ENTRADA DESEMPEÑO LABORAL																					
Sujetos	Items													ΣX_i	ΣX_i^2	Σx_i	Σx_p	dj	$\Sigma X_i \cdot X_p'$	ΣX_i^2	ΣX_p^2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13								
1	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	3	3	4	51	207	26	25	1	650	676	625
2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	46	172	24	22	2	528	576	484
3	3	4	3	3	3	5	4	5	4	3	5	4	4	50	200	26	24	2	624	676	576
4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	53	223	30	23	7	690	900	529
5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	56	246	30	26	4	780	900	676
6	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	57	253	30	27	3	810	900	729
7	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	50	202	27	23	4	621	729	529
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	325	35	30	5	1050	1225	900
9	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	61	301	31	30	1	930	961	900
10	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	63	309	33	30	3	990	1089	900
ΣX	42	43	37	41	35	44	45	44	45	44	43	44	45	552	2438	292	260		7673	8632	6848
ΣX^2	180	193	147	179	137	198	205	198	205	198	191	200	207								
Coef. correlacion=																0,840256196					
Correccion =																0,913194802					
Prueba V con distribucion t																					
t =																12,0562299					

Anexo 7. Carta de autorización

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

11 de abril de 2022

Señores: *Dra. Cecilia Placencia*
Escuela de Administración
Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, *López Flores Raúl* *Ciro*, identificado (a) con DNI N° 44351175 representante de la empresa "Clínica Dental San Francisco" con el cargo de gerente general, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) *Livia Sifuentes Rosangela Magdalena*

Está autorizadas para:

a) *Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Estrés y su influencia en el desempeño laboral en la clínica dental San Francisco, Lima 2022".*

Si No

b) *Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo*

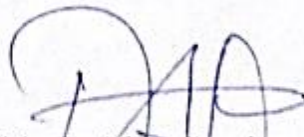
Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

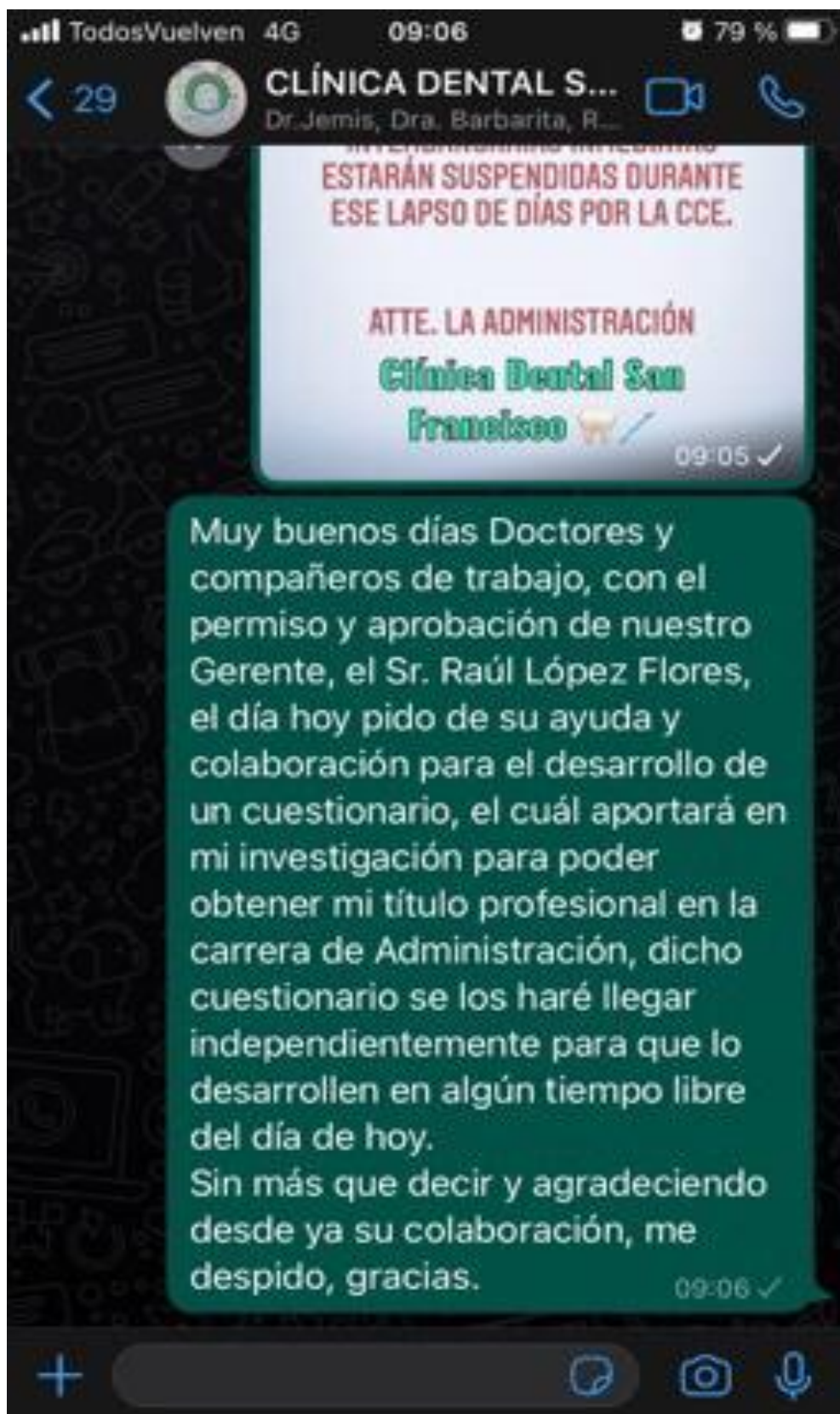
Atentamente.

Firma y Sello
Nombre y Apellidos
Cargo




Policlínico Dental San Francisco
de Pomabamba E.I.R.L.
RAÚL LOPEZ FLORES
Gerente General

Anexo 8. Comunicado para la aplicación del instrumento



Anexo 9. Aplicación del instrumento

