



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
TRABAJADORES EN EL HOSPITAL JUAN PABLO  
II, CHICLAYO - PERÚ 2021 – 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es):**

**Bach. Bances Santisteban Maria Lucinda**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5672-0715>**

**Bach. Suclupe Dominguez Yanire del Rocio**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8722-6958>**

**Asesor:**

**Dr. Alvarado-Peña José Lizandro**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5097-811X>**

**Línea De Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2023**

**Aprobación del jurado**

**TESIS**

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN EL  
HOSPITAL JUAN PABLO II, CHICLAYO - PERÚ 2021 – 2022**

Asesor (a): Dr. Alvarado-Peña José Lizandro  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dra. Reyes Reyes Carla Angelica  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar  
Nombre Completo Firma

## Declaración jurada



### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

#### **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN EL HOSPITAL JUAN PABLO II, CHICLAYO – PERÚ 2021 - 2022**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Bances Santisteban María Lucinda	DNI: 48252420	
Suclupe Domínguez Yanire del Rocío	DNI: 77472498	

Pimentel, 30 de junio del 2023

## **Dedicatoria**

A mis padres, Marco Bances Bances y Petronila Santisteban Tuñoque, Por su amor, apoyo, consejos, para no rendirme en los momentos difíciles y seguir adelante hasta alcanzar mis metas, por su comprensión en este largo proceso de vida universitaria, donde me privó de momentos importantes en familia.

*Bances Santisteban María Lucinda*

A mis papás, Luis Alberto y Cristina, por su amor y apoyo tanto económico como emocional, por sus enseñanzas y valores para lograr superarme en todo aspecto y alcanzar mis metas propuestas.

A mi hijo Fabiano, por su amor infinito y por ser el motor de mi vida para seguir adelante dando lo mejor de mí.

*Suclupe Domínguez Yanire del Rocío*

## **Agradecimiento**

Agradecemos en primer lugar a Dios, por darnos vida, salud y la fuerza necesaria para luchar por nuestros sueños y objetivos, logrando superar cualquier obstáculo.

Agradecemos también a nuestros padres por su amor y apoyo incondicional, por impulsarnos y ser el soporte cada vez que lo necesitamos, por sus valores y consejos para seguir adelante y ser mejores personas cada día.

Asimismo, agradecemos a nuestros familiares, amigos, docentes, y a todas las personas que de una u otra forma nos ayudaron a lograr nuestra meta.

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II; la metodología de la investigación fue descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, usando el método deductivo. La población estuvo conformada por un total de 50 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó un cuestionario con 28 preguntas, designándose 12 para la variable independiente estrés y 16 para la variable dependiente desempeño laboral. Dentro de los principales resultados obtenidos a través de las encuestas, se evidenció que el estrés de los trabajadores prevalece en un nivel alto con un 48%, quienes se caracterizan por sentirse desmotivados, cansados o con falta de energía para cumplir con sus actividades asignadas; asimismo, el desempeño laboral alcanzó un nivel bajo con un 48%, ya que los colaboradores no tienen un desempeño eficiente en sus funciones asignadas, los cuales se caracterizan por tener poca iniciativa y capacidad de trabajar en equipo, lo que a su vez genera deficiencias en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización. Finalmente, se concluyó que el estrés está significativamente relacionado con el desempeño laboral, evidenciando un coeficiente de  $-0,698$ , siendo una relación inversa alta y significativa con  $0,000$ , por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de trabajo que afirma: Existe relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II.

Palabras clave: Desempeño laboral, estrés laboral, hospital, trabajadores.

## Abstract

The present research aimed to determine the relationship between stress and work performance of workers at the John Paul II Hospital; the research methodology was descriptive correlational, with quantitative approach and non-experimental cross-sectional design, using the deductive method. The population was made up of a total of 50 administrative workers to whom a questionnaire with 28 questions was applied, designating 12 for the independent variable stress and 16 for the dependent variable work performance. Among the main results obtained through the surveys, it was evidenced that the stress of workers prevails at a high level with 48%, who are characterized by feeling unmotivated, tired or lacking energy to fulfill their assigned activities; Likewise, work performance reached a low level with 48%, since employees do not have an efficient performance in their assigned functions, which are characterized by having little initiative and ability to work as a team, which in turn generates deficiencies in the fulfillment of the objectives established by the organization. Finally, it was concluded that stress is significantly related to work performance, evidencing a coefficient of  $-0.698$ , being a high and significant inverse relationship with  $0.000$ , therefore, the null hypothesis was rejected and the working hypothesis that affirms: There is a relationship between the stress and the work performance of the workers at the John Paul II Hospital was accepted.

**Keywords:** Job performance, work stress, hospital, workers.

## Índice de contenido

Aprobación del jurado .....	ii
Declaración jurada .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
Índice de contenido .....	viii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	x
I. INTRODUCCION .....	11
1.1. Realidad Problemática .....	11
1.2. Antecedentes de estudio.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	21
1.4. Formulación del Problema .....	30
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	30
1.6. Hipótesis .....	31
1.7. Objetivos.....	32
1.7.1. Objetivo General.....	32
1.7.2. Objetivos Específicos .....	32
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	33
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	33
2.2. Población y muestra .....	34
2.3. Variables y operacionalización.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	38
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	41
2.6. Criterios éticos .....	41
2.7. Criterios de Rigor Científico.....	42
III. RESULTADOS .....	43
3.1. Resultados en tablas y figuras.....	43
3.2. Discusión de resultados .....	56
3.3. Aporte práctico.....	59
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	70
4.1. Conclusiones.....	70
4.2. Recomendaciones .....	71
REFERENCIAS .....	72
ANEXOS.....	77

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variable independiente .....	36
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de variable dependiente .....	37
<b>Tabla 3</b> Baremos del cuestionario .....	39
<b>Tabla 4</b> Validez de expertos .....	40
<b>Tabla 5</b> Alfa de Cronbach .....	40
<b>Tabla 6</b> Alfa de Cronbach .....	41
<b>Tabla 7</b> Datos sociodemográficos de los colaboradores del Hospital Juan Pablo II .....	43
<b>Tabla 8</b> Nivel de estrés laboral.....	44
<b>Tabla 9</b> Estrés laboral - Dimensión: Fisiológicas .....	45
<b>Tabla 10</b> Estrés laboral - Dimensión: Emocionales .....	46
<b>Tabla 11</b> Estrés laboral - Dimensión: Cognitivas .....	47
<b>Tabla 12</b> Nivel de desempeño laboral .....	48
<b>Tabla 13</b> Desempeño laboral - Dimensión: Conocimiento del trabajo .....	49
<b>Tabla 14</b> Desempeño laboral - Dimensión: Relaciones interpersonales .....	50
<b>Tabla 15</b> Desempeño laboral - Dimensión: Iniciativa .....	51
<b>Tabla 16</b> Desempeño laboral - Dimensión: Trabajo en equipo .....	52
<b>Tabla 17</b> Pruebas de normalidad.....	53
<b>Tabla 18</b> Correlación entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral... 54	
<b>Tabla 19</b> Correlación de las variables.....	55
<b>Tabla 20</b> Actividades de la primera estrategia.....	63
<b>Tabla 21</b> Actividades de la segunda estrategia.....	65
<b>Tabla 22</b> Actividades de la tercera estrategia.....	67
<b>Tabla 23</b> Actividades y presupuesta de la propuesta.....	67
<b>Tabla 24</b> Relación costo beneficio.....	69

## Índice de figuras

Figura 1. Datos sociodemográficos de los colaboradores. ....	43
Figura 2. Nivel de estrés laboral.....	44
Figura 3. Estrés laboral - Dimensión: Fisiológicas.....	45
Figura 4. Estrés laboral - Dimensión: Emocionales.....	46
Figura 5. Estrés laboral - Dimensión: Cognitivas.....	47
Figura 6. Nivel de desempeño laboral.....	48
Figura 7. Desempeño laboral - Dimensión: Conocimiento del trabajo.....	49
Figura 8. Desempeño laboral - Dimensión: Relaciones interpersonales.....	50
Figura 9. Desempeño laboral - Dimensión: Iniciativa.....	51
Figura 10. Desempeño laboral - Dimensión: Trabajo en equipo.....	52
Figura 11. Pruebas de normalidad.....	53
Figura 12. Correlación entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral.....	54
Figura 13. Correlación de variables.....	55

## I. INTRODUCCION

### 1.1. Realidad Problemática

#### En el contexto internacional

En términos generales, el estrés en el trabajo es una problemática que se puede presentar en cualquier trabajador ante las presiones o exigencias laborales, y que reta a la capacidad para poder hacer frente a dichas situaciones; también es considerado como aquel que genera repercusiones negativas en la organización, por deficiencias en la productividad laboral y el ausentismo. Por otro lado, el desempeño laboral es un proceso donde el trabajador tiende a desarrollar sus conocimientos, habilidades y destrezas para lograr correctamente las tareas asignadas; sin embargo, algunas organizaciones no le dan la importancia necesaria sabiendo que es fundamental para el cumplimiento de sus objetivos y su crecimiento empresarial (Patlán, 2019).

En Colombia, Astorquiza et al. (2020) señalaron que el 75% de los trabajadores manifiestan estrés laboral, siendo las principales causas las presiones de trabajo, la falta de equipos y materiales para cumplir con la asignación de actividades, el exceso de horas extras, la falta de preparación, la baja remuneración y sobre todo las malas relaciones entre compañeros y jefes de trabajo. Además, señalaron que dichos estresores pueden afectar la salud física y mental del trabajador y también la productividad de la organización, ya que el trabajador con un alto nivel de estrés no podrá desempeñarse eficientemente en sus actividades o responsabilidades asignadas.

De la misma manera, en España, Martín y Olivé (2020) señalan que el 61% de los trabajadores de las organizaciones privadas sufren el famoso estrés laboral, que también es consecuencia de la sobrecarga de trabajo, los conflictos laborales, la falta de comunicación y la falta de poder del trabajador para tomar decisiones en relación con sus responsabilidades laborales. Además, señalan que el problema del estrés repercute negativamente en el cumplimiento de los objetivos de la organización y, sobre todo, en la rotación del personal.

Así mismo, en Bogotá Monterrosa et al. (2020) afirman que el 73% de los trabajadores que prestan servicios en las organizaciones estatales presentan deficiente desempeño laboral y esto se debe principalmente a que los colaboradores desarrollan actividades que no están dentro de la normatividad, esto indicó que muchas organizaciones no cuentan con las condiciones óptimas para que su personal de trabajo desarrolle sus funciones cómodamente. Por otro lado, el 76% de la muestra estudiada manifestó que la mayoría de las organizaciones no les brindan la facilidad de elegir el tiempo de descanso que ellos consideren conveniente, situación que ha llevado a tener deficiencias de productividad.

Por otro lado, Rodríguez y Lechuga (2019) afirman que las organizaciones colombianas están cada vez más interesadas en fortalecer el desempeño de su personal de trabajo, ya que han descubierto que un trabajador con buen rendimiento tiende a tener mejores resultados que contribuyen al crecimiento de la organización. Por lo tanto, potenciar o fortalecer las habilidades de un equipo de trabajo es lo más importante que debe hacer una organización, ya que de ello dependerá el cumplimiento de sus objetivos y sobre todo, los resultados también se verán reflejados en su competitividad organizacional.

De la misma manera, Jara et al. (2019) atestiguan que en Venezuela aproximadamente el 50% de los trabajadores presentan deficiente desempeño laboral, situación que genera la necesidad en muchas organizaciones de brindar retroalimentación a su equipo de trabajo, con el fin de identificar sus principales debilidades y así aplicar estrategias de mejora. Además, precisa que los elementos esenciales que repercuten en el desempeño de un trabajador es la falta de incentivos o motivación, las relaciones que se mantienen entre los trabajadores y los superiores, la mala comunicación interna y la falta de trabajo en equipo.

### **En el contexto nacional**

Cabellos et al. (2020) manifestó que las empresas peruanas no se interesan por el bienestar del trabajador; además, según los hallazgos de un estudio se encontró que el 75% de colaboradores tuvieron algún síntoma relacionado al estrés, lo que ha generado una alta rotación de personal y una baja productividad en la

organización y a raíz de ello muchas empresas han buscado desarrollar estrategias para ayudar a los trabajadores a enfrentar las diversas situaciones que se consideran como parte de los estresores. Además, argumentaron que las diversas manifestaciones del estrés afectan a la salud del trabajador y como consecuencia se demuestra deficiencia en el desempeño de sus actividades asignadas.

Asimismo, Delgado (2020) señala que en Lima - Perú, el 68% de los trabajadores presenta algún síntoma de estrés, entre los más destacados están los dolores de cabeza y el agotamiento. Según el autor, esta es una de las enfermedades que no se puede percibir directamente, sin embargo se refleja en el estado de ánimo o bienestar de la persona y en el desempeño de sus actividades asignadas; además, precisa que las personas que se ven afectadas por esta enfermedad son aquellas que realizan sus actividades laborales en un ambiente donde no cuentan con las comodidades necesarias para su desempeño y también destaca el apoyo familiar.

De igual manera, Sucapuca y Mamaní (2019) sostienen que el estrés es un problema que se desarrolla por las diferentes exigencias del trabajo, la falta de motivación, la falta de equilibrio entre las recompensas y el desempeño del trabajador, la falta de trayectoria o experiencia profesional, las relaciones humanas inadecuadas, las largas jornadas de trabajo y la falta de materiales y equipos para realizar las tareas o funciones asignadas; asimismo, destacaron que en muchos casos el acoso laboral también es un factor que afecta negativamente el bienestar del trabajador.

Por otro lado, Zumaeta (2019) señaló que la empresa Aptitus pasó por deficiencias en su productividad laboral, lo cual se debió al bajo desempeño de los trabajadores. Ante tal realidad, la empresa optó por realizar una evaluación con el objetivo de determinar los elementos esenciales que generan deficiencias en el desempeño del trabajador, encontrando la falta de capacitación, la desmotivación y la mala comunicación; asimismo, señaló que la evaluación hacia el trabajador debe realizarse con frecuencia y así evitar consecuencias que puedan afectar el buen desenvolvimiento del trabajador.

Asimismo, Chávez (2019) precisó que las empresas arequipeñas también entraron en una etapa en la que no lograron sus objetivos establecidos, situación que se generó por el bajo desempeño del trabajador. En tal sentido, la gran mayoría de empresas apostaron por mejorar la satisfacción a través de los incentivos, la motivación, la capacitación, el trabajo en equipo y la comunicación; todos estos factores traen resultados significativos en el desempeño del colaborador.

Olivera et al. (2021) afirman que en Lima más del 50% de los trabajadores tienen un bajo desempeño laboral, lo cual se debe a que algunas organizaciones no brindan una remuneración acorde con las actividades que realizan, el ambiente de trabajo no es el más adecuado y, sobre todo, no se fomenta el trabajo en equipo. Por ello, es importante que toda organización busque mejorar el rendimiento de sus trabajadores, puesto que su competitividad y desarrollo en el mercado está sujeto al desempeño del equipo de trabajo.

### **En el contexto local**

El hospital Juan Pablo II, es una organización que viene desarrollando sus actividades en el mercado lambayecano desde el año 2007, el cual se caracteriza por brindar una atención personalizada a quienes acuden a dicho establecimiento. Sin embargo, al momento de realizar un breve diagnóstico, se evidenció que los trabajadores están enfocados en el cumplimiento de sus funciones asignadas, pero al mismo tiempo muchos de ellos presentan ciertas manifestaciones de estrés laboral, ya que la situación de Covid-19 los ha llevado a adaptarse al uso de equipos de bioseguridad por más de ocho horas continuas, además se le suma las exigencias laborales, falta de capacitación, poca remuneración y la falta de equipos ergonómicos que faciliten el desarrollo de sus actividades. Por otro lado, se ha percibido la falta motivación, trabajo en equipo, iniciativa y las relaciones que se mantienen dentro de la organización no son las más adecuadas; así mismo, la coordinación entre los diferentes miembros no es favorable, lo que no permite que los colaboradores muestren buenos resultados y esto se refleje en los logros de la organización.

Por todo ello, es imprescindible dejar claro que, si la empresa sigue arrastrando las deficiencias expresadas anteriormente, es muy probable que genere desorganización en el trabajo, baja dedicación y esfuerzo al trabajo, alta rotación de trabajadores, y falta de productividad, siendo esta última imprescindible para que la organización alcance una competitividad aceptable cumpliendo adecuadamente cada uno de sus objetivos.

Debido a la realidad problemática que se viene dando en el hospital Juan Pablo II, la presente investigación tiene como finalidad conocer si el estrés está relacionado o no con la variable desempeño laboral y en función a ello establecer un aporte práctico que contribuya a erradicar las deficiencias que viene atravesando la organización.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **En el contexto internacional**

En Ecuador, Onofre (2021) realizó su tesis para obtener el título de Maestro en Desarrollo del Talento Humano, cuya finalidad fue conocer si el estrés es un constructo asociado o no al desempeño del trabajador en un hospital del Ecuador. La metodología es descriptiva, cuya población y muestra fue de 40 personas, además se utilizó el cuestionario como instrumento. El nexo de los constructos fue de 0,127, el desempeño fue regular con un valor estadístico del 37,5% y el estrés predominó en una categoría alta con 47%. Finalmente, concluyó que se requiere intervenir con el propósito de reducir las acciones o manifestaciones del estrés.

En Bogotá, Velasquez (2021) realizó su estudio para obtener el grado de Licenciado en Psicología, cuyo objetivo fue evaluar el estrés de los trabajadores de una organización Salitre De Suba. Utilizó una metodología descriptiva y encuesta a un universo de 51 participantes. Según sus demostraciones estadísticas, fue evidente que el estrés se situaba en una categoría baja, valorada con un porcentaje del 60%, lo que indicaba que los trabajadores manifestaban síntomas de estrés como la fatiga. Llegando a la conclusión de que el estrés se reduce debido a las exigencias en el contexto laboral.

En Guayaquil - Ecuador, Dueñas (2020) desarrolló su investigación para analizar los constructos estrés y su efecto sobre el desempeño de personal del Hospital Natalia Huertas. Abordó a 76 participantes y siguió un estudio correlacional, donde obtuvo información por medio de la encuesta. En sus resultados más destacados, destacó que el desempeño laboral tuvo un nivel medio de con 30%; mientras que el estrés se encuentra en nivel alto con 33%; asimismo, determinó que ambos fenómenos se asociaron con  $-0.841$ . Por último, concluyó que los colaboradores atraviesan por un cuadro de estrés significativo, por lo que puede afectar en su rendimiento laboral.

En Cuenca – Ecuador, Chuchuca y Mora (2020) realizaron su investigación, cuyo objetivo fue evaluar la asociación existente entre el factor estrés y el constructo desempeño del trabajador en el Hospital Aida León. La investigación se desarrolló bajo la metodología descriptiva correlacional, considerando una población y muestra de 74 colaboradores a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. En sus resultados más destacados, demostró que el 76% de los encuestados tuvieron un estrés alto y el desempeño no fue el más adecuado, dado que prevaleció en nivel regular con 51%; además, demostró relación entre constructos con un valor de  $-0,786$ . Finalmente, concluyó que los trabajadores que padecen de estrés, pueden tener deficiencias en su desempeño.

De la misma manera, en Guayaquil – Ecuador Yáguar (2019), realizó su investigación, cuyo objetivo fue conocer la relación entre estrés y desempeño de los trabajadores del centro de salud Mapasingue Oeste. La investigación se enmarcó en un tipo descriptiva correlacional, la técnica es la encuesta y la cual fue esencial para que obtenga información de una población y muestra de 116 trabajadores. En sus resultados más destacados, demostró que el 46,6% de los trabajadores tuvieron un estrés regular y el desempeño también alcanzó un nivel medio con el 69%. Entre sus conclusiones destacó que entre más estrés menos desempeño, por lo que resaltó realizar talleres donde se fomente la interrelación entre compañeros de diferentes áreas.

En Guatemala, Archila (2019) realizó su investigación, cuyo objetivo fue conocer la asociación que existe entre el fenómeno estrés y el factor desempeño del trabajador en Un municipio. Para su alcancé siguió un estudio correlacional, la técnica es la encuesta y el cuestionario el instrumento, además consideró una población y muestra de 157 trabajadores o participantes. En sus resultados más sobresalientes llegó a demostrar que el 53% de los colaboradores tuvieron un estrés en una categoría elevada o alta y el 45% demostraron un desempeño regular en sus actividades asignadas; también destacó que los fenómenos se relacionaron con un valor de  $-0,867$ . Concluyó que el estrés laboral es el origen de que los subordinados de la entidad no alcancen los propósitos establecidos ni el desempeño que se desea.

### **En el contexto nacional**

En Trujillo – Perú, Enríquez (2021) desarrolló su investigación para obtener el título de Licenciado en Enfermería, cuyo objetivo fue evaluar si el estrés es un constructo que se encuentra vinculado o no con el desempeño del trabajador de enfermería del Hospital de Trujillo. La investigación se desarrolló bajo la metodología descriptiva correlacional, considerando una población y muestra de 30 enfermeras, las cuales tuvieron la voluntad de poder participar en una encuesta. Estadísticamente señaló que el 43% de los encuestados demostraron tener un estrés moderado y su desempeño en el trabajo también fue modera; además, pudo concluir que el nexo de constructos estuvo representado por un valor de  $-0.841$ .

En Lima, Da Cruz (2021) realizó su estudio con el fin de evaluar el nexo entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores de una organización de Lima. El estudio fue desarrollado considerando un alcance correlacional, donde abordó una población de 151 empleados, que fueron evaluados utilizando una encuesta. Logró demostrar que los fenómenos tenían un nexo de  $-0,708$ ; es decir, mostraban un comportamiento negativo. Entre sus conclusiones, destacó que los trabajadores que presentan estrés tienden a tener repercusiones negativas en su bienestar personal y especialmente en el ámbito laboral, donde desarrollan sus actividades habituales.

En Lima - Perú, Chucle et al. (2019) desarrollaron su estudio, cuyo objetivo fue determinar si el estrés y el rendimiento de los trabajadores de la clínica San Juan de Dios están relacionados o no. De acuerdo al propósito de la investigación abordaron un alcance correlacional y consideraron un universo constituido por 49 elementos para la obtención de información. El 95% de las personas que participaron en la investigación mostraron un estrés moderado; asimismo, indicaron que su rendimiento era moderado con un estadístico de 85%; también se confirmó que los constructos se encontraron asociados con  $-0,053$ ; además, la capacidad cognitiva y el cumplimiento también mostraron relación con el rendimiento, evidenciando una equivalencia de  $-0,027$  y  $-0,292$ .

En Chimbote – Perú, Ángeles (2019) en su investigación tuvo como propósito fue determinar la asociación entre estrés y desempeño de los trabajadores del Centro de Salud de Chiquián. Se basó en un estudio descriptivo, en el que se utilizó la encuesta para obtener datos numéricos de una población de 42 participantes. Los datos numéricos más importantes mostraron que los fenómenos estaban asociados con  $-0,786$ , también el rendimiento de los trabajadores estaba representado por el 52%, que se encontraba en una categoría baja; el estrés también estaba moderadamente presente en el 81%. En conclusión, afirmaron que los trabajadores con estrés tienen una actitud negativa hacia su trabajo.

En Trujillo – Perú, Delgado et al. (2019) plantearon su investigación y tuvieron como objetivo analizar si el estrés es un constructo que se asocia o no al fenómeno desempeño de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo. El estudio utilizó un marco metodológico correlacional y evaluó a 98 empleados mediante una encuesta. Demostró estadísticamente que el 55% de los trabajadores tenían un estrés regular y su rendimiento también era moderado con un valor estadístico del 39%; asimismo, determinó que los fenómenos tenían un nexo de  $-0,688$ , lo que le permitió afirmar que los trabajadores pueden tener un rendimiento o desempeño óptimo, cuando no experimentan ningún síntoma de estrés. Concluyó que el estrés en el ser humano provoca anomalías somáticas y psicológicas que afectan claramente su productividad laboral, siendo un factor negativo para la organización.

En Trujillo – Perú, Flores y Granados (2019) desarrollaron su estudio, cuyo objetivo fue evaluar el nexo o relación entre estrés y el desempeño de los colaboradores de la Clínica Salud Integral. Se centraron en un estudio descriptivo y consideraron necesario utilizar la encuesta para obtener datos de un universo total de 30 empleados. Para los hallazgos interpretaron los datos y señalaron que el 46% indicó tener un desempeño excelente, lo que permitió a la empresa tener resultados positivos; además, el estrés fue regular en el 93% de los trabajadores evaluados. Finalmente concluyó que el estrés laboral es ocasionado por la sobrecarga laboral.

### **En el contexto local**

En Chiclayo, Guerrero (2021) desarrolló su estudio con el objetivo de conocer o evaluar el nexo existente entre el estrés y por otra parte el desempeño de los colaboradores de la I.E. Mariano Melgar Valdivieso. Bajo su enfoque siguió un corte transversal y la población y muestra fue de 30 colaboradores a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. En sus resultados de manera general el desempeño alcanzó un nivel medio con el 67%; asimismo, se evidenció los factores que interviene en el estrés laboral son la sobrecarga laboral con un nivel alto de 47%. Finalmente concluyó que las variables se asocian significativamente.

En Lambayeque, Santamaria (2021) desarrolló su estudio, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre estrés y el desempeño de los trabajadores de un hospital de Chiclayo. Para alcanzar el objetivo establecido, siguieron una ruta cuantitativa y evaluaron a 52 participantes mediante el uso de una encuesta. En sus resultados más destacados, el autor logró demostrar que el 52% de los participantes indicaron un estrés moderado y su desempeño dentro de la organización también fue regular. Finalmente, concluyó que cuando hay un mal desenvolvimiento de los subordinados, uno de los elementos que lo ocasiona es el estrés dañino, donde se hace ineludible estar vigilante a los elementos provenientes del inconveniente y establecer acciones de mejora.

En Chiclayo, Chambergo (2020) en el desarrollo de su estudio para obtener el título de Licenciado en Psicología, cuyo objetivo fue realizar un análisis del desempeño que tienen los trabajadores en un centro médico particular. La investigación se ejecutó bajo la metodología descriptiva, considerando una población y muestra de 60 colaboradores, los cuales fueron elementos esenciales para la obtención de datos mediante encuesta. En sus resultados de manera general el desempeño alcanzó un nivel muy bueno con un valor del 45%; asimismo, concluyó que el entorno laboral, la motivación, la comunicación y el trabajado en equipo sin factores fundamentales que intervienen en el desempeño del cualquier trabajador.

En Chiclayo, Quispe (2019) realizó su estudio para obtener el título de Licenciado en Enfermería, cuyo objetivo fue relacionar el estrés y desempeño de los trabajadores del Centro de Salud el Bosque. La investigación se desarrolló bajo la metodología descriptiva correlacional, considerando una población y muestra de 45 profesionales a quienes se les administró la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. En sus resultados más destacados, señaló que el 75% de los trabajadores demostraron un estrés situado en la categoría regular, el 76% también señaló tener un desempeño moderado. Como conclusión final, precisó que el nexo de los fenómenos fue negativo con  $-0,029$ , explicando que un trabajador con algún síntoma de estrés, puede tener efectos negativos en su desempeño.

En Chiclayo, Barboza (2019) realizó su estudio para obtener el título de Licenciado en Enfermería, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre estrés laboral y factores asociados en trabajadores del Hospital nivel III. La metodología es descriptiva correlacional, considerando un universo de 45 participantes a quienes les logró aplicar una encuesta con la finalidad de generar datos esenciales para el desarrollo del estudio. En sus resultados demostró que el estrés alcanzó un nivel medio con el 77,8%; asimismo, señaló que el ambiente de trabajo, las relaciones humanas y exigencias laborales interfieren en el estrés. Finalmente, concluyó que el estrés tiene que ser intervenido frecuentemente, dado que podría afectar física y emocionalmente al trabajador.

En Chiclayo, Ubillus (2019) desarrolló su estudio y tuvo como objetivo conocer la relación entre estrés y desempeño del área de Marketing de la Universidad Señor de Sipán. La metodología es descriptiva correlacional, asimismo consideró necesario hacer uso de la encuesta con el fin de obtener datos de un universo conformado por 30 colaboradores. Los hallazgos mostraron que el estrés fue alto con 56% y el desempeño fue bajo con 45%, ya que la mayoría de trabajadores presentaron alta sobrecarga de trabajo y las condiciones de trabajo no son las más apropiadas. Finalmente concluyó que las variables se asocian con un  $-0,702$ , es decir, a mayor estrés, menor es el desempeño del trabajador.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Definiciones del estrés laboral**

Según Maldonado (2019), el estrés se define como una condición que se produce por la inadaptación a un mundo altamente competitivo, extremadamente cambiante y que también puede ser incitado por el éxito, el fracaso, la salud, el malestar, la alegría o el desconsuelo; lo que significa que cada acción de la vida personal la asocia a nuestro organismo dando una respuesta inadecuada a dichas situaciones o agentes.

Orlandini (2012) describe el estrés como el proceso que surge cuando un ser humano percibe un contexto o situación como amenazante o que sobrepasa sus recursos. Casi con frecuencia, los eventos que lo provocan están relacionados con cambios, exigencias al individuo y, por tanto, ponen en peligro su bienestar personal.

Torres y Baillés (2015) señalan que el estrés es el mecanismo por el que nos preparamos para reaccionar ante situaciones nuevas, muy exigentes, presionadas o peligrosas. También se refiere a la liberación de hormonas específicas, como la adrenalina o el cortisol, ya que son las que activan el cerebro para estar más atentos frente a estas situaciones; además, tensan los músculos y aumentan el ritmo cardíaco, entre otros efectos.

### 1.3.1.1. Dimensiones del estrés laboral

**Fisiológicas:** Se refiere a las respuestas neuroendocrinas y las que tienen que ver con el sistema nervioso, incluyendo la presión arterial, problemas intestinales y estomacales, desarrollo de las pupilas, fuertes dolores de cabeza, respiración más rápida, etc. El resultado de esta acción en un tiempo muy prolongado puede terminar en un desenlace fatal, ya que daña el sistema inmunológico, el cual tiene la función de salvaguardar al cuerpo de los factores que nos pueden causar algún mal (Torres y Baillés, 2015).

**Emocionales:** Esto enmarca las impresiones afectivas del malestar emocional, así tenemos; miedo, ira, depresión, temor, ansiedad, etc. Se ha confirmado que las molestias de salud mental son causadas o provocadas por medio del desarrollo de eventos o agentes estresantes (Torres y Baillés, 2015).

**Cognitivas:** Esta dimensión comprenden tres tipos: la preocupación, la negación y la pérdida de control; y éstas van de la mano con problemas mentales como: pérdida de memoria, imaginaciones, incertidumbre, etc. Estas anomalías perturban el desempeño del individuo y las relaciones interpersonales no son las más adecuadas (Torres y Baillés, 2015).

### 1.3.1.2. Etapas del estrés laboral

**Fase de alarma o de huida:** En esta etapa el organismo está dispuesto a originar grandes flujos de energía para afrontar momentos difíciles. En consecuencia, el cerebro envía indicaciones que impulsan la exudación de hormonas, que a través de reacciones consecutivas dan lugar a diversas reacciones del cuerpo como; tracción muscular, exacerbación de los sentidos, aumento del ritmo cardíaco y elevación del flujo sanguíneo (Orlandini, 2012).

**Fase de resistencia:** Esta etapa se refiere a que el organismo se mantiene en una posición de alerta, de estar siempre al frente de lo que pueda suceder, y así el cuerpo percibe un momento de relajación. El cuerpo intenta volver a su estado normal, lo que hace que desarrolle una nueva refutación orgánica, haciendo que el organismo permanezca en una posición de alerta (Orlandini, 2012).

**Fase de agotamiento:** Esta última etapa se produce cuando el estrés se vuelve crónico, se mantiene durante un período prolongado y es diferente en cada individuo. Esta fase es la que produce más conflictos, ya que, si la aceleración, la rigidez, las incitaciones y las presiones estresantes no disminuyen, el nivel de resistencia se termina, provocando la alarma y, en consecuencia, que vuelvan a aparecer las anomalías físicas y psicológicas. Esta etapa provoca debilidad, malos descansos, sentimientos de angustia y la aspiración de escapar (Orlandini, 2012).

### **1.3.1.3. Tipos de estrés laboral**

**Distrés:** Es conocido como estrés desagradable, ya que provoca un sobreesfuerzo en cuanto a las obligaciones, que van de la mano con los trastornos funcionales y las hormonas catecolaminas que provocan funciones rápidas y estas funciones se desequilibran, la disminución muscular, la hiperactividad, el malestar físico, globalmente esto provoca: la aparición del envejecimiento prematuro, son las consecuencias de un mal estrés. Los factores estresantes que lo provocan pueden ser los siguientes: el trabajo, la propia familia, las enfermedades, los cambios climáticos, entre otros factores internos y externos, ya sean de carácter social, físico o químico (Adams, 2000).

**Eustrés:** Este tipo de estrés es considerado como positivo, ya que los impactos sociales tanto externos como internos no provocan un desequilibrio en el cuerpo, el organismo es capaz de sobreponerse a las circunstancias e incluso de obtener choques agradables con él, el eustrés consiente en aprobarse al ambiente que lo rodea y disfruta de cada situación. Simboliza dicho estrés como un factor que el ser humano puede interactuar con sus fuentes de estrés y al mismo tiempo puede mantener la mente abierta e innovadora, y dispone al organismo y al cerebro para un funcionamiento ideal. En este tipo de estrés la persona emana bienestar, alegría, placer, equilibrio y sobre todo rutinas atractivas (Adams, 2000).

### **1.3.1.4. Causas del estrés laboral**

**Factor ambiental:** En este contexto, se ha demostrado que el entorno en el que se trabaja es quizás el más significativo a la hora de establecer las derivaciones psicológicas. De este modo, el origen último del estrés laboral es la acción de tener

que trabajar en una entidad, así como las limitaciones para la independencia individual del ser humano que ello conlleva. En este factor, simboliza un vínculo de inconstantes externas que significa un factor de un entorno como el espacio de trabajo que interactúan y/o afectan al individuo como: el espacio físico incluye: ruido, luminosidad, calor, humedad, aglomeración, etc. (Maldonado, 2019).

**Factor organizativo:** En relación con este factor se indica que algunos elementos que frecuentemente producen estrés en los trabajadores son la sobrecarga de trabajo y los plazos que ejercen presión y provocan estrés, así como los problemas y la tergiversación de las funciones también tienen relación con el estrés. En estos contextos, los individuos tienen diferentes expectativas sobre las acciones de un empleado en el lugar de trabajo, por lo que no saben qué hacer y no pueden cumplir todas sus expectativas. Los factores organizacionales que conducen al estrés son: las presiones laborales, la sobrecarga de trabajo, los jefes insensibles y las exigencias insípidas (Maldonado, 2019).

**Factores individuales:** Esto implica cuando la persona trabaja entre 40 y 50 horas semanales, lo que implica estar lejos de los seres queridos. Así, los factores individuales incluyen aspectos de la vida privada de los subordinados, especialmente cuestiones familiares, dificultades económicas y personales, y características de la personalidad. Además, se infiere que hay dificultades mucho más específicas como los divorcios o las dificultades que tienen que ver con los hijos, los problemas de salud pueden ser tanto personales, como familiares y de los hijos, del cónyuge, de los padres o de los hermanos (Maldonado, 2019).

#### **1.3.1.5. Consecuencias del estrés laboral**

En general, Torres y Baillés (2015) han considerado que el estrés aumenta la fragilidad a los contagios, las enfermedades autoinmunes y estomacales, el agotamiento persistente, y también puede provocar enfermedades crónicas como la diabetes, las cardiopatías, etc. Pero, es útil enumerar dos tipos de consecuencias, que se describen a continuación:

**Consecuencias para el trabajador:** Globalmente, cuando el subordinado tiene un alto índice de estrés, muestra signos externos del cuerpo y al mismo tiempo en su comportamiento, habla rápida, temblores, tartamudeo, entre otros. En cuanto a las consecuencias físicas, son: dolencias estomacales, de los latidos del corazón, de la respiración, de los músculos, etc. Y en referencia a las mentales son: crisis de sueño y ansiedad, fobias, depresión y otras enfermedades afectivas, nutricionales y de personalidad (Torres y Baillés, 2015).

**Consecuencias para la organización:** Se ha demostrado que el estrés no solo puede afectar al individuo sino también en el ámbito laboral, lo que produce una influencia negativa en los vínculos que se pueden establecer con otras personas, afectando gravemente a los beneficios y a la productividad. Esto puede provocar enfermedades, absentismo laboral, lo que provocará inmensas dificultades para la entidad en cuanto a proyección, almacén y sobre todo mano de obra (Torres y Baillés, 2015).

#### **1.3.1.6. Estrategias de reducción de estrés laboral**

**Estrategias de intervención primarias:** infieren que son la concierne con la reforma o la exclusión de factores que causan estrés en el ambiente de trabajo y en consecuencia están enfocadas al estresor. Muchas tácticas de mediación primaria otorgan a los subordinados mayor control sobre su entorno laboral y su área de trabajo, lo que disminuye de forma directa a los estresores lo que da lugar a aflorar la satisfacción y a salvaguardar su bienestar de los colaboradores. El acercamiento de prevención esencial concierne a la proporción de horas laborales dúctiles, en la actualidad las tendencias son ofrecer semanas laborales cortas, turnos flexibles y funciones compartidos (Orlandini, 2012).

**Estrategias de intervención secundaria:** Inferir que están dirigidas a una estrategia de afrontamiento centrada en las emociones, ya que están orientadas a disminuir la respuesta vehemente al estresor y pueden implicar la minimización, el distanciamiento y la evitación del estresor. Estas tácticas secundarias no requieren un entrenamiento específico, ya que incluyen opciones de estilo de vida como la alimentación saludable, el ejercicio y el control adecuado del peso. Del mismo

modo, los eventos de entrenamiento de habilidades en referencia a la negación y la resolución de conflictos también son tácticas secundarias (Orlandini, 2012).

**Estrategia de intervención terciaria:** Las estrategias de intervención terciaria son todas las tácticas de prevención terciaria que tienen como objetivo prevenir, es decir, curar los efectos perjudiciales de los factores de estrés. Las mediaciones terciarias pueden incluir programas de asistencia a los subordinados y el uso de servicios de atención sanitaria, psicoterapia individual y asesoramiento profesional. Por otro lado, sintetiza que es importante realizar acciones de relajación ya que estas provocarán una disminución en el número de pulsaciones, presión arterial, glándula sudorípara, entre otras (Orlandini, 2012).

### **1.3.2. Definiciones de desempeño laboral**

Según Alles (2005), el desempeño es un método consecutivo y habitual de evaluación de todos los subordinados del cumplimiento de la competitividad justificada, de las capacidades y de los frutos del trabajo para alcanzar las metas de la entidad, ejecutado por el líder, a partir del autodiagnóstico del mismo colaborador y de los juicios de los demás trabajadores de la misma área de trabajo. Por lo tanto, se infiere que sin un diagnóstico del desarrollo no habrá progreso individual.

Zuñiga (2006) afirma que el desempeño laboral es la derivación de los procedimientos de los subordinados en relación con las funciones que enfrentan, sus capacidades, tareas y acciones, obedeciendo a un método de cálculo o medición tanto de la entidad como del subordinado. En este ámbito, es fundamental conceder.

Según Chiang y Núñez (2010), el desempeño laboral está condicionado en gran medida por las expectativas del cliente interno sobre su puesto de trabajo, sus cualidades hacia los éxitos y sus anhelos de amistad. En definitiva, el desempeño se entrelaza o relaciona con las actitudes y conocimientos que se apoyan en las acciones del empleado, para fortalecer los propósitos de la entidad.

Chiavenato (2007) infiere que el desempeño son los comportamientos o tareas que se observan en los subordinados y que son apreciables en la consecución de los objetivos de la entidad. En consideración, implica que un desempeño óptimo de las tareas es el resultado más significativo que puede tener una entidad.

### **1.3.2.1. Dimensiones del Desempeño Laboral**

**Conocimiento del trabajo.** Es el conocimiento que tiene un trabajador dentro de la organización, es decir, el conocimiento implica conocer los lineamientos, objetivos, políticas o cualquier norma que sea diseñada por la organización; además, tener claras las principales funciones y tareas que se deben desarrollar para cumplir con las metas establecidas y sobre todo ayudar a que la organización también cumpla con sus propósitos establecidos; el desarrollo de las tareas debe cumplir con los parámetros de la institución (Chiang y Núñez, 2010).

**Relaciones interpersonales.** En referencia a esta dimensión, se aprecia la educación en referencia al trato con los clientes tanto internos como externos, proporcionando un asesoramiento oportuno a los usuarios y evitando los enfrentamientos internos con los compañeros de trabajo (Chiang y Núñez, 2010).

**Iniciativa.** Destaca que esta dimensión permite el avance de los procesos mediante el bosquejo de nuevas opiniones por parte de los subordinados, que son accesibles a las permutaciones. Poseen una perspectiva que les facilita anticiparse a los inconvenientes y asimismo muestran aptitud para enfrentarlos (Chiang y Núñez, 2010).

**Trabajo en equipo.** En referencia a esta dimensión, se tiene la esperanza que el subordinado exhiba la capacidad para incorporarse al grupo. Determinándose de forma instantánea con los propósitos que aspira. Así mismo, se manifiesta prestando asistencia con los demás del equipo laboral para conseguir los fines de la institución (Chiang y Núñez, 2010).

### **1.3.2.2. Evaluación de desempeño**

Según Chiavenato (2007), este diagnóstico es una evaluación metódica de la forma en que cada individuo se desempeña en su puesto de trabajo y de sus capacidades para ser ejecutado en el futuro. Todo diagnóstico es un proceso para fomentar o calificar el valor, las capacidades y las cualidades de un individuo. La evaluación de las personas que desempeñan funciones en una entidad se realiza mediante diversos métodos que se descubren con varios nombres, como evaluación del rendimiento, evaluación de los méritos de los subordinados, informe de progreso, eficiencia en los puestos, entre otros.

### **1.3.2.3. Objetivos de la evaluación del Desempeño**

Según Chiavenato (2007), las finalidades de la evaluación del desempeño son las siguientes: Garantizar un buen ambiente de trabajo, de confianza y de respeto entre los individuos, Incentivar a los subordinados para que se comprometan y concreten los objetivos de trabajo. Ejecutar un modelo de gestión liberal, interactivo e informativo. Forjar un objetivo de orientación, de futuro y de progreso incesante de los individuos. Formar una esperanza inquebrantable de conocimiento, de invención, de crecimiento profesional y personal. Convertir la evaluación del desempeño en un método de valoración de las conformidades de la evolución, que no están sujetas a métodos ilegales.

### **1.3.2.4. Tipos de evaluación de desempeño**

**Evaluación del gerente:** Normalmente, en todas las entidades, el gerente asume los compromisos del ejercicio de sus colaboradores y su diagnóstico. Allí, el mismo gerente o inspector evalúa el desempeño de los subordinados, con la orientación del departamento responsable de la gestión de personas, que instituye los criterios y medios para el diagnóstico correspondiente (Chiavenato, 2007).

**Evaluación a la propia persona:** en las entidades más liberales, la misma persona es garante de su tarea y de su mismo crecimiento. Estas entidades realizan un autodiagnóstico de su desempeño, de tal manera que cada individuo evalúa su propio cumplimiento de las funciones en su área de trabajo, productividad y

rentabilidad, considerando ciertos indicadores que le son dados por el administrado o la entidad (Chiavenato, 2007).

**Evaluación al equipo de trabajo:** Otra opción podría ser exigir al propio grupo de trabajo que evalúe el desempeño de sus integrantes y, de manera individual, cumpla con medidas oportunas para optimizar cada vez más. En este sentido, el equipo de trabajo se compromete a diagnosticar el desempeño de sus colaboradores y a precisar sus propósitos y metas (Chiavenato, 2007).

**Evaluación de 360°:** Consiste en un diagnóstico elaborado, de forma circular, por todos los factores que tienen determinados prototipos de interconexión con lo diagnosticado. Involucra al gerente, al equipo administrativo, a los empleados, a los distribuidores y a todos los individuos que están alrededor de la evaluación con una trascendencia de 360°. Es una forma de estimación más significativa ya que la información que proporciona proviene de diferentes partes. La evaluación de 360° proporciona situaciones para que el gestor se acomode y adapte a las diferentes solicitudes que recibe de su entorno de trabajo (Chiavenato, 2007).

#### **1.3.2.5. Beneficios de la evaluación del desempeño**

**Beneficios para el gerente:** Evaluar el desempeño y la conducta de los clientes internos, con criterios de valoración y, principalmente, apoyados en un criterio de cálculo capaz de contrarrestar la imparcialidad. Proporcionar el cumplimiento con el fin de optimizar el patrón de las tareas de sus empleados. Entrar en comunicación con sus colaboradores, para forjar en ellos el entendimiento en relación a la evaluación del desempeño en un ambiente imparcial, lo que facilitará tener información de cómo es el desempeño de cada uno de ellos (Chiavenato, 2007).

**Beneficios para el subordinado:** Sabe lo que sus jefes esperan de ellos en cuanto a su rendimiento y, según su valoración, qué áreas son más difíciles y frágiles. Conoce los procedimientos que el líder cubre para optimizar su trabajo en ellos puede echar mano de programas de capacitación, ejecución entre otros, y por otro lado los que el mismo colaborador tiene que asumir por su cuenta como es

reprenderse, tomar más dedicación, más concentración en su área de trabajo, tomar cursos de manera voluntaria, etc. (Chiavenato, 2007).

**Beneficios para la organización:** Diagnostica su capacidad humana a corto, medio y largo plazo, precisando así la capacidad de cada individuo. Identifica a los subordinados que necesitan progresar o ser reconsiderados en determinados puestos de diligencias y elige a los subordinados dispuestos a ser estimulados y reorientados. Impulsa los estándares de su fuerza de trabajo, proporcionando conformidades a los subordinados, con el estímulo del desempeño y el progreso en las interacciones con los compañeros de trabajo (Chiavenato, 2007).

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022?

##### **1.4.1. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 – 2022?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 – 2022?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 – 2022?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Según Ñaupas et al. (2018) enfatizan que la indagación puede plantearse en tres enfoques; teórico, metodológico y social:

Tiene justificación teórica, ya que la investigación estará avalada por los autores que definen notoriamente las variables que se pretenden investigar, en tanto, el estrés se sustenta en las definiciones de Torres y Baillés (2015), quien sintetiza la variable y sus concernientes dimensiones para su adecuada medición,

en el mismo sentido la variable desempeño laboral está avalada por los autores Chiang y Núñez (2010) quienes a su vez también sintetizan la variable y sus respectivas dimensiones.

Tiene justificación metodológica, dado que en la investigación será fundamental seguir un estudio de carácter descriptivo correlacional de diseño no experimental, además el método empleado será el deductivo dado que permitirá partir de lo general a lo específico, la técnica que se empleará será la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Tiene justificación social, ya que los resultados permitirán conocer el comportamiento de los fenómenos a estudiar, es decir, determinar si las variables están o no significativamente relacionadas; además, dichos resultados serán proporcionados a los responsables de la organización para que conozcan la realidad que viven los trabajadores en su día a día. Por último, los resultados serán relevantes, ya que servirán de marco de referencia para que futuros estudiantes se incentiven a seguir investigando las variables en otros contextos.

La importancia del estudio radica en los resultados que se obtendrán, ya que permitirán demostrar resultados estadísticos relacionados al estrés y el desempeño laboral, que servirán para establecer sugerencias en beneficio de la organización objeto de estudio.

## **1.6. Hipótesis**

H1: Existe relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.

H0: No existe relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.

### **1.6.1. Hipótesis específicas**

H1: Existe relación entre las dimensiones del estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.

H0: No existe relación entre las dimensiones del estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de estrés de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.

Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.

Analizar la relación entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 – 2022

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

El presente estudio será descriptivo correlacional. Según Hernández et al. (2014), el estudio descriptivo permite describir las propiedades o comportamientos de las personas o de cualquier fenómeno que se pretende investigar; además, el estudio correlacional tiene como objetivo evaluar o analizar la relación entre dos o más constructos.

En este sentido, la investigación describirá las propiedades o características del estrés y el desempeño de los trabajadores del Hospital Juan Pablo II. Además, es correlacional porque su propósito fue conocer el nexo existente entre el estrés y desempeño laboral.

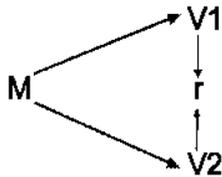
El enfoque será cuantitativo. En concordancia con Hernández et al. (2014), permite medir fenómenos haciendo uso del análisis numérico; es decir, utiliza la estadística para medir una determinada variable que el investigador está interesado en estudiar.

En el estudio, se consideró este enfoque, ya que las variables fueron medidas a través del análisis numérico, donde la información se obtuvo aplicando la encuesta y el análisis de dicha información fue realizada con la estadística, según la finalidad del estudio.

#### **2.1.2. Diseño de investigación**

Según su profundidad, será un estudio no experimental – transversal. Hernández et al. (2014) señalan que los estudios no experimentales son aquellos que no permiten la manipulación de las variables o fenómenos de estudio; además, el corte transversal permite medir las variables de estudio en un periodo determinado.

La investigación analizará la información obtenida sobre estrés y desempeño laboral tal como se encuentra en su ambiente natural, es decir, no habrá manipulación de los constructos; además, es transversal, porque la información fue recolectada en un momento determinado por el investigador. El esquema es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

V1: Estrés

V2: Desempeño laboral

r: Relación entre variables

## 2.2. Población y muestra

**Población:** Según Vara (2015), es un grupo total de personas, objetos o elementos que se encuentran en un determinado territorio y son caracterizados o identificados por medio de particularidades semejantes. En tal sentido, la población del estudio estuvo representada por 50 colaboradores de ambos sexos del Hospital Juan Pablo II.

**Muestra:** Es una parte que representa al universo o también conocida como población, la cual no debe ser muy pequeña para que el estudio incluya información consistente; asimismo, se mencionó que cuando el investigador puede acceder al total de la población, se debe considerar el 100% del universo (Vara, 2015).

Por lo tanto, en la investigación se tiene una población reducida y las investigadoras tienen el pleno acceso al 100% de la misma, es decir, no será necesario extraer una muestra, ya que se abordará al total de la población.

### **2.3. Variables y operacionalización**

**Variable independiente: Estrés.** Torres y Baillés (2015) señalan que el estrés es el mecanismo por el que nos preparamos para reaccionar ante situaciones nuevas, muy exigentes, presionadas o peligrosas. También se refiere a la liberación de hormonas específicas, como la adrenalina o el cortisol, ya que son las que activan el cerebro para estar más atentos frente a estas situaciones; además, tensan los músculos y aumentan el ritmo cardíaco, entre otros efectos.

**Variable dependiente: Desempeño laboral.** Chiang y Núñez (2010) señalan que el desempeño laboral está condicionado en gran medida por las expectativas del cliente interno sobre su puesto de trabajo, sus cualidades hacia los éxitos y sus anhelos de amistad. En definitiva, el desempeño se entrelaza o relaciona con las actitudes y conocimientos que se apoyan en las acciones del empleado, para fortalecer los propósitos de la entidad.

**Tabla 1***Operacionalización de variable independiente*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica/Instrumento</b>
Estrés laboral	Fisiológicas	Dolencias físicas	Encuesta/Cuestionario
		Condiciones de trabajo	
	Emocionales	Impresiones	
		Control emocional	
	Cognitivas	Resolución de conflictos	
		Capacidad personal	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2***Operacionalización de variable dependiente*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica/Instrumento</b>
Desempeño laboral	Conocimiento del trabajo	Conocimiento de las funciones de trabajo	Encuesta/Cuestionario
		Políticas organizacionales	
	Relaciones interpersonales	Relaciones sociales	
		Comunicación	
	Iniciativa	Compromiso	
		Aporte a la organización	
	Trabajo en equipo	Colaboración	
		Compañerismo	

Fuente: Elaboración propia

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

**Método: Deductivo.** De acuerdo al autor Bernal (2015), este método es el que “permite partir de lo general hasta llegar a lo específico” (p.77). Por lo tanto, en el desarrollo del estudio el método deductivo permitirá partir del objetivo general hasta llegar a los objetivos específicos.

**Técnica: Encuesta.** Hernández et al. (2014), atestiguaron que es un proceso que se lleva a cabo con el propósito de obtener datos o información de interés para los investigadores. En esta investigación, la encuesta permitirá obtener información sobre el estrés y el desempeño laboral, la cual será proporcionada por los trabajadores del Hospital Juan Pablo II.

**Instrumento: Cuestionario.** Vara (2015) sostiene que el cuestionario es un conjunto de ítems que se estructuran en función de los fenómenos o variables a medir. En la presente investigación, el cuestionario estuvo conformado por un total de 28 preguntas, cuyas alternativas de respuesta fueron en escala Likert, asignándose para la variable independiente estrés, 12 preguntas, de las cuales corresponden, 4 para la dimensión fisiológicas, 4 para emocionales y 4 para cognitivas.

Asimismo, para la variable dependiente desempeño laboral, se asignaron 16 preguntas, de las cuales corresponden, 4 para la dimensión Conocimiento del trabajo, 4 para Relaciones interpersonales, 4 para Iniciativa y 4 para Trabajo en equipo.

Para la evaluación de los resultados del cuestionario se utilizó la siguiente escala y valoración:

**Tabla 3***Baremos del cuestionario*

Escala de Likert		Valoración según Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Total Desacuerdo	1	Alto	3
Desacuerdo	2		
Indiferente	3	Medio	2
Acuerdo	4		
Total Acuerdo	5	Bajo	1

Fuente: Elaboración propia

**Validez:** Hernández et al. (2014) señalan que es el “grado en que un instrumento permite medir el constructo que se pretende medir” (p.213). Por lo tanto, en esta investigación, la validez se evaluará a través de los siguientes criterios:

**Validez de criterio:** Es definido como la manera de “correlacionar las puntuaciones de un instrumento obtenido en la investigación” (Hernández et al.,2014, p.203). En la investigación, se realizará las comparaciones con la confiabilidad y la validez de los expertos.

**Validez de constructo:** Es un procedimiento que ayuda al investigador a explicar los datos obtenidos con los encontrados estipulados en las correlaciones de otros estudios utilizados teóricamente. (Hernández et al.,2014). La investigación buscará explicar los hallazgos de las variables en relación a otras mediciones realizadas por otros autores.

**Validez de expertos:** Es la forma que consiste en conocer cómo el instrumento es evaluado por los expertos en la materia, es decir, los jueces son los encargados de revisar el instrumento que se utilizará en la recolección de información (Hernández et al.,2014). Por lo tanto, en el estudio el cuestionario será sometido a la validez por el juicio de los expertos en la materia o temas relacionados a los de la investigación .

**Validez de contenido:** Es aquel que demuestra un instrumento que se pretende utilizar en el estudio, el cual debe estar estructurado de acuerdo a las variables que se pretenden investigar. (Hernández et al.,2014). Para fines de la investigación, el cuestionario comprenderá todos los elementos o factores que ayuden a medir las variables.

**Tabla 4**

*Validez de expertos*

Experto	Grado académico	Aplicabilidad
Mg. Cristhian J. Sánchez Uriarte	Maestría	Aplicable
Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales	Maestría	Aplicable
Mg. Herlys T. Elera Castro	Maestría	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

**Confiabilidad:** Hernández et al. (2014) establecen que la confiabilidad permite determinar la consistencia y coherencia del cuestionario; además, el valor apropiado debe ser superior a 0.725. Para fines de la investigación, el cuestionario estará sujeto a confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Numero de ítems
0,856	12

Fuente: programa SPSS v25

La fiabilidad del estrés se muestra en la tabla anterior, la cual está representada por un valor de 0.856, indicando que el cuestionario es consistente y coherente para ser utilizado en la investigación con el fin de medir los constructos a evaluar.

**Tabla 6**

*Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Numero de ítems
0,888	16

Fuente: programa SPSS v25

La fiabilidad del desempeño laboral se muestra en la tabla anterior, la cual está representada por un valor de 0.888, indicando que el cuestionario es consistente y coherente para ser utilizado en la investigación con el fin de medir los constructos a evaluar.

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

En el estudio fue pertinente hacer uso de dos programas: Microsoft Excel 2019 y SPSS v.25. El primero ayudará a estructurar una hoja de cálculo para posteriormente exportarla al SPSS y así poder distribuir los datos en tablas y figuras según la normativa de la Universidad; además, también ayudará a conocer la relación entre las variables del estudio a través del estadístico correspondiente según el análisis de normalidad de los datos.

## **2.6. Criterios éticos**

Segun Noreña et al. (2012), los principales criterios son los siguientes:

**Consentimiento informado:** En la investigación todos los trabajadores que participen en la investigación serán informados sobre la aplicación del cuestionario, los fines de la recolección de datos, la calidad en la que serán evaluados y que la participación es voluntaria.

**Selección equitativa:** En la investigación, todos los participantes serán tratados con equidad, es decir, no habrá ningún comportamiento orientado a generar discriminación, ya sea por género, raza, costumbres, creencias o cualquier otro criterio que sea catalogado como discriminatorio.

**Originalidad y transparencia:** La investigación demostrará la veracidad de los resultados encontrados; además, se demostrará la originalidad a través de un Software anti plagio y todas las ideas consideradas en el estudio estarán citadas y referenciadas según estilo APA.

## **2.7. Criterios de Rigor Científico**

Noreña et al. (2012) consideran importante lo siguiente:

**Consistencia:** Los cuestionarios cumplirán con este rigor científico, puesto que fueron sometidos a proceso de validez por expertos y también a la confiabilidad, lo cual permitirá recolectar información consistente y coherente.

**Aplicabilidad:** Los resultados que se obtengan en la investigación serán descritos con total transparencia tal y como se encuentren en su contexto natural. Además, no serán replicados en otros contextos.

**Neutralidad:** Con la finalidad de garantizar la calidad de los hallazgos encontrados, se anexará las evidencias necesarias.

### III. RESULTADOS

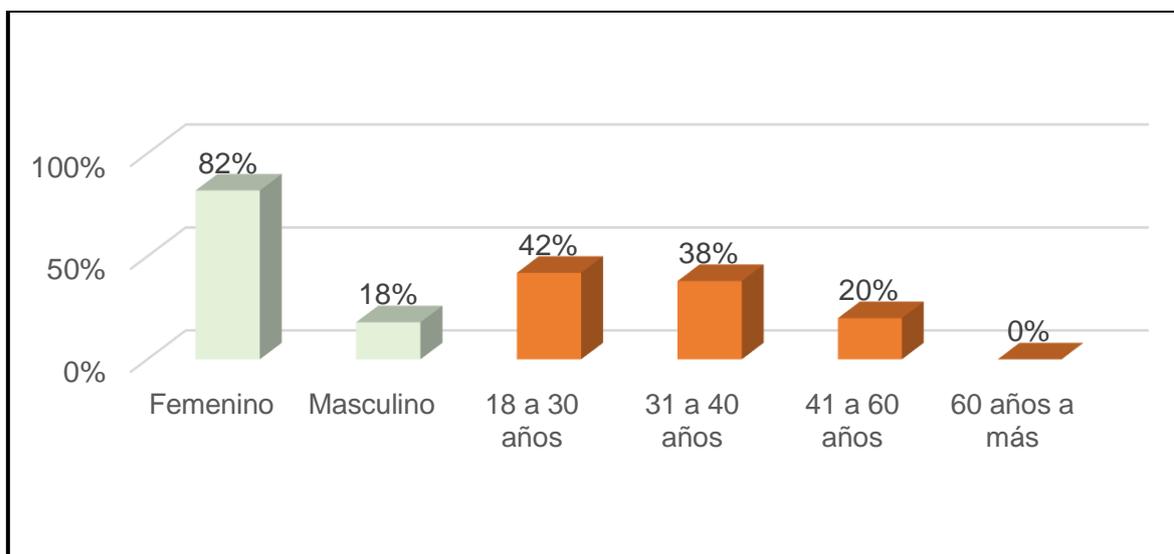
#### 3.1. Resultados en tablas y figuras.

**Tabla 7**

*Datos sociodemográficos de los colaboradores del Hospital Juan Pablo II*

<b>Sexo</b>	n	%
Femenino	41	82%
Masculino	9	18%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	21	42%
31 a 40 años	19	38%
41 a 60 años	10	20%
60 años a más	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Juan Pablo II, Chiclayo 2021



*Figura 1.* Datos sociodemográficos de los colaboradores del Hospital Juan Pablo II.

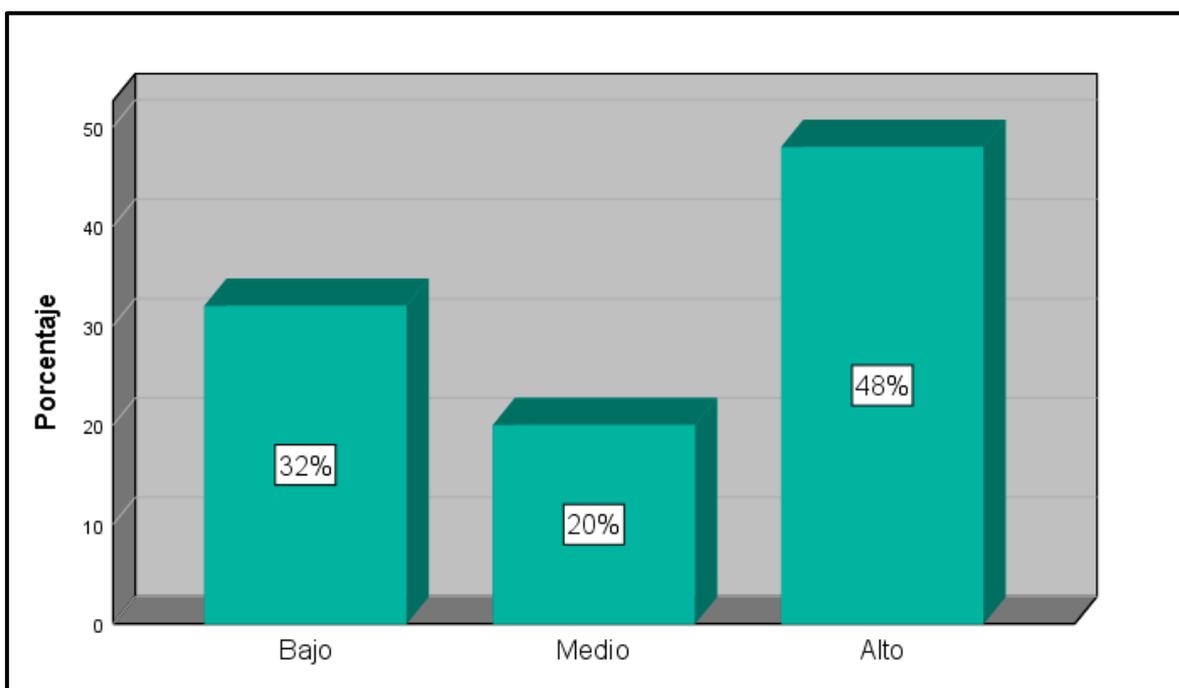
Los resultados de la figura anterior muestran que los colaboradores del Hospital Juan Pablo II, en su mayoría son de género femenino con 82% y sólo el 18% son de género masculino; además, su edad oscila entre los 18 y 30 años con 42%, seguido de 31 a 40 años con 38%.

**Tabla 8**

*Nivel de estrés laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	32,0
	Medio	10	20,0
	Alto	24	48,0
	Total	50	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Juan Pablo II, Chiclayo 2021



*Figura 2.* Nivel de estrés laboral

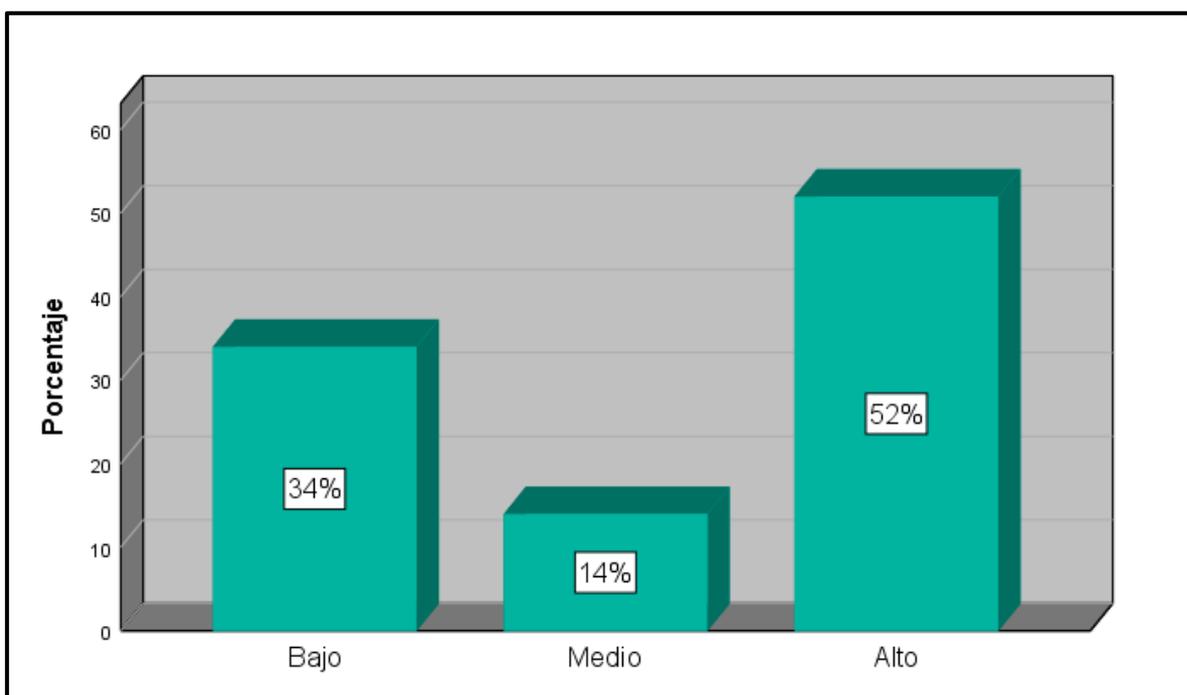
De acuerdo a los resultados de la figura anterior, se puede afirmar que el estrés de los trabajadores alcanzó una categoría alta con un 48%, lo que significa que la mayoría de los trabajadores se sienten desmotivados o cansados para llevar a cabo sus responsabilidades o tareas asignadas, lo cual es un resultado preocupante que se puede reflejar en las actitudes o comportamientos que cada trabajador tiene al interactuar con otras personas; además, esto puede deberse a una mala comunicación interna o relaciones interpersonales. Por otro lado, el 20% se encuentra en un nivel medio, el cual se caracteriza por enfrentar de manera regular los factores que causan estrés en su trabajo.

**Tabla 9**

*Estrés laboral - Dimensión: Fisiológicas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	34,0
	Medio	7	14,0
	Alto	26	52,0
	Total	50	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Juan Pablo II, Chiclayo 2021



*Figura 3. Estrés laboral - Dimensión: Fisiológicas*

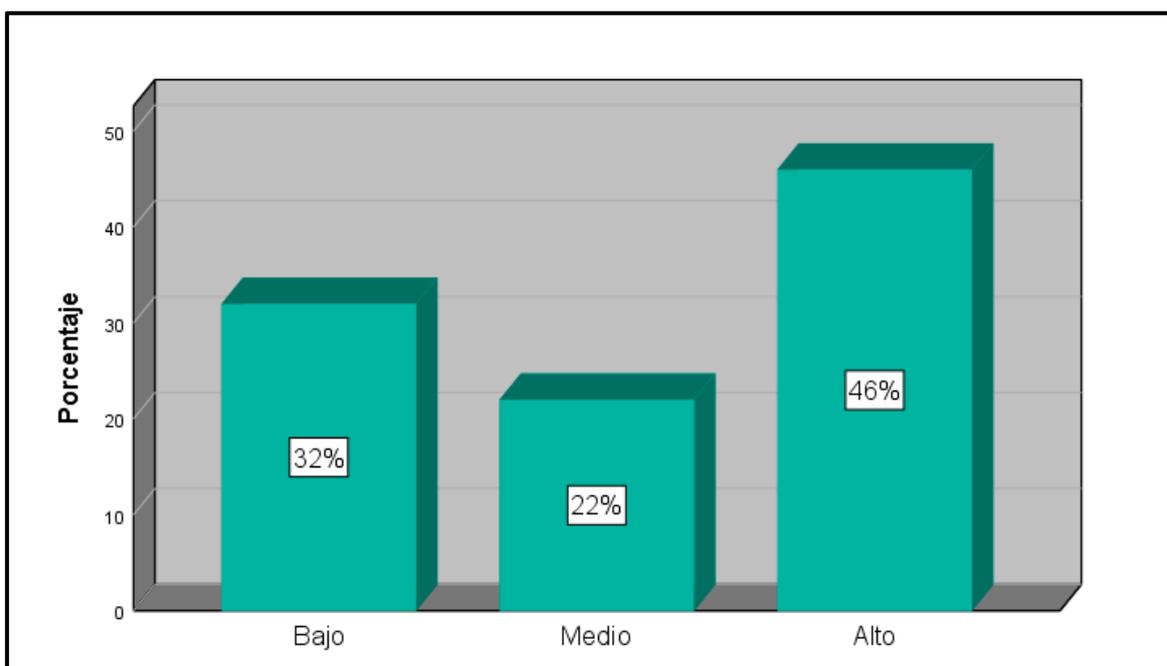
Se observa que el estrés según la dimensión fisiológica se inclinó a una categoría alta con un 52%, indicando que la mayoría de los trabajadores se sienten agotados al finalizar su jornada laboral, además consideran que el ambiente de trabajo no cuenta con una adecuada distribución o comodidad que facilite el cumplimiento de sus funciones asignadas, siendo esta una acción que puede generar un bajo rendimiento en sus tareas diarias o que desarrollan en el día a día. Asimismo, el 14% se encuentra en un nivel medio, quienes consideran que cuentan con un ambiente confortable para realizar sus tareas asignadas.

**Tabla 10**

*Estrés laboral - Dimensión: Emocionales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	32,0
	Medio	11	22,0
	Alto	23	46,0
	Total	50	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Juan Pablo II, Chiclayo 2021



*Figura 4.* Estrés laboral - Dimensión: Emocionales

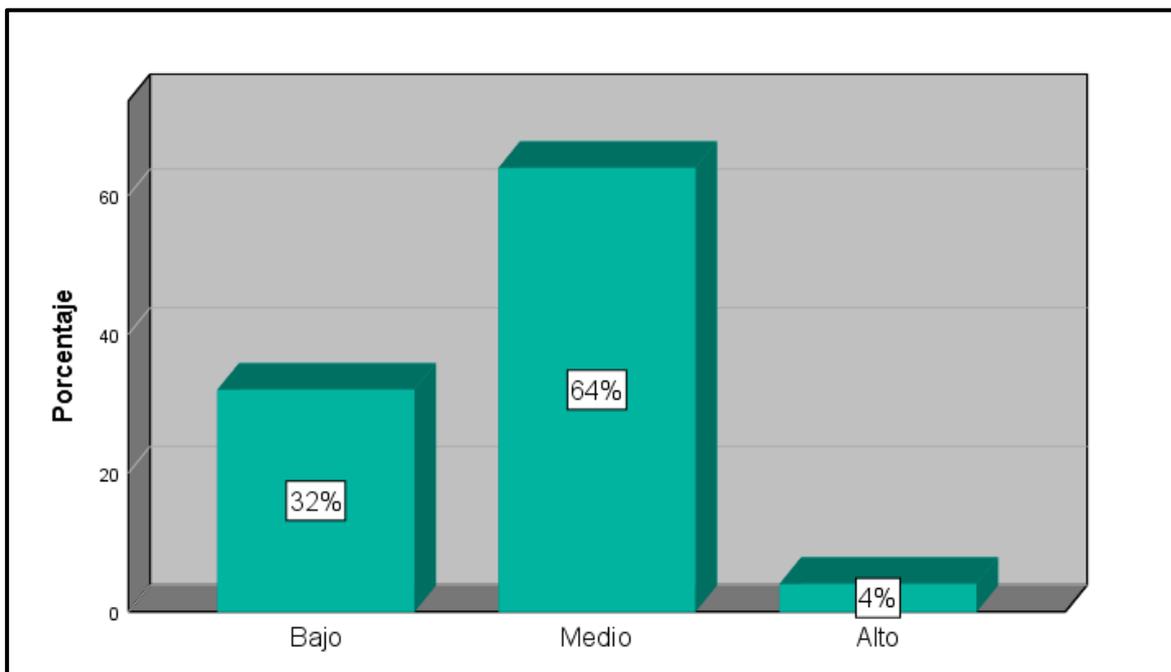
La figura muestra que el estrés según la dimensión emocional se encuentra en un nivel alto con un 46%, explicando que los colaboradores se sienten emocionalmente cansados con las actividades que realizan e incluso consideran que dentro del hospital no hay suficiente interés en promover la motivación para que el trabajador tenga un mejor desempeño en sus actividades. Sin embargo, en el nivel bajo prevalece el 32%, que se caracteriza por tener una percepción favorable de las acciones que realiza el hospital para mantener motivado a su equipo de trabajo.

**Tabla 11**

*Estrés laboral - Dimensión: Cognitivas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	32,0
	Medio	32	64,0
	Alto	2	4,0
	Total	50	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Juan Pablo II, Chiclayo 2021



*Figura 5.* Estrés laboral - Dimensión: Cognitivas

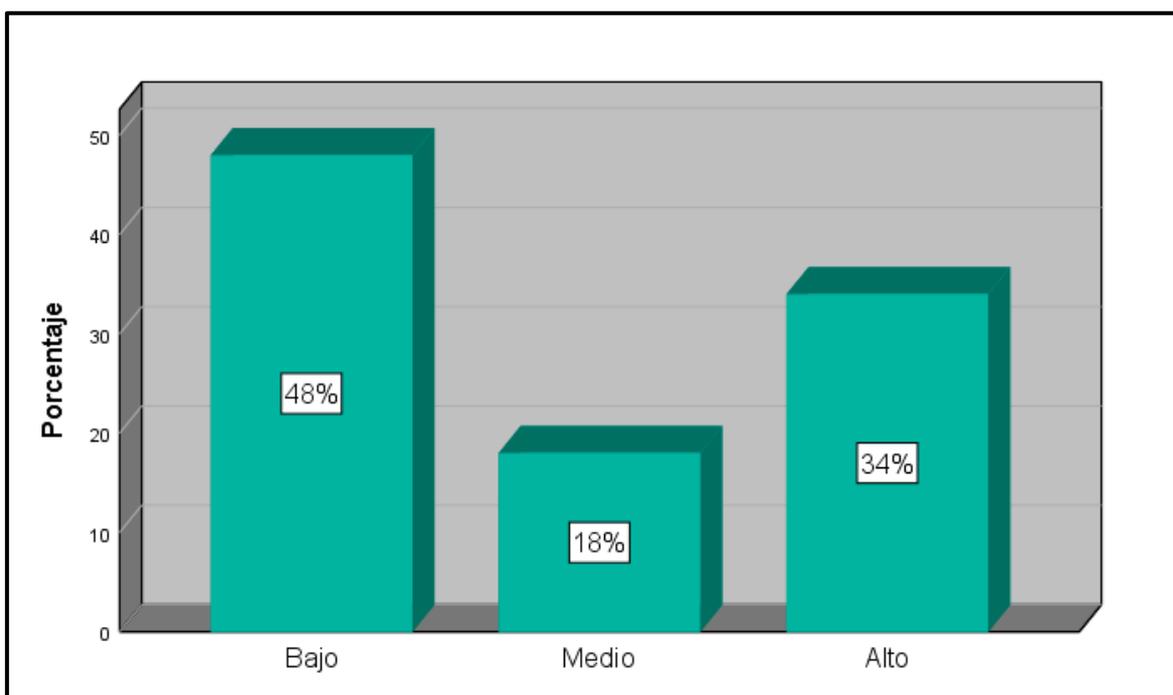
De acuerdo con los resultados estadísticos de la figura anterior, el estrés según la dimensión cognitiva se encuentra en un nivel medio con un 64%, lo cual se refiere a que algunos de los trabajadores no tienen las habilidades adecuadas para poder intervenir en los problemas que surjan dentro del trabajo y además consideran que el hospital no les brinda la capacitación necesaria para fortalecer sus habilidades y así poder tener un buen desempeño. Por lo tanto, es importante que la organización se interese más en mejorar las acciones relacionadas con la capacitación para que los trabajadores tengan una mejor percepción de este factor o dimensión.

**Tabla 12**

*Nivel de desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	48,0
	Medio	9	18,0
	Alto	17	34,0
	Total	50	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Juan Pablo II, Chiclayo 2021



*Figura 6.* Nivel de desempeño laboral

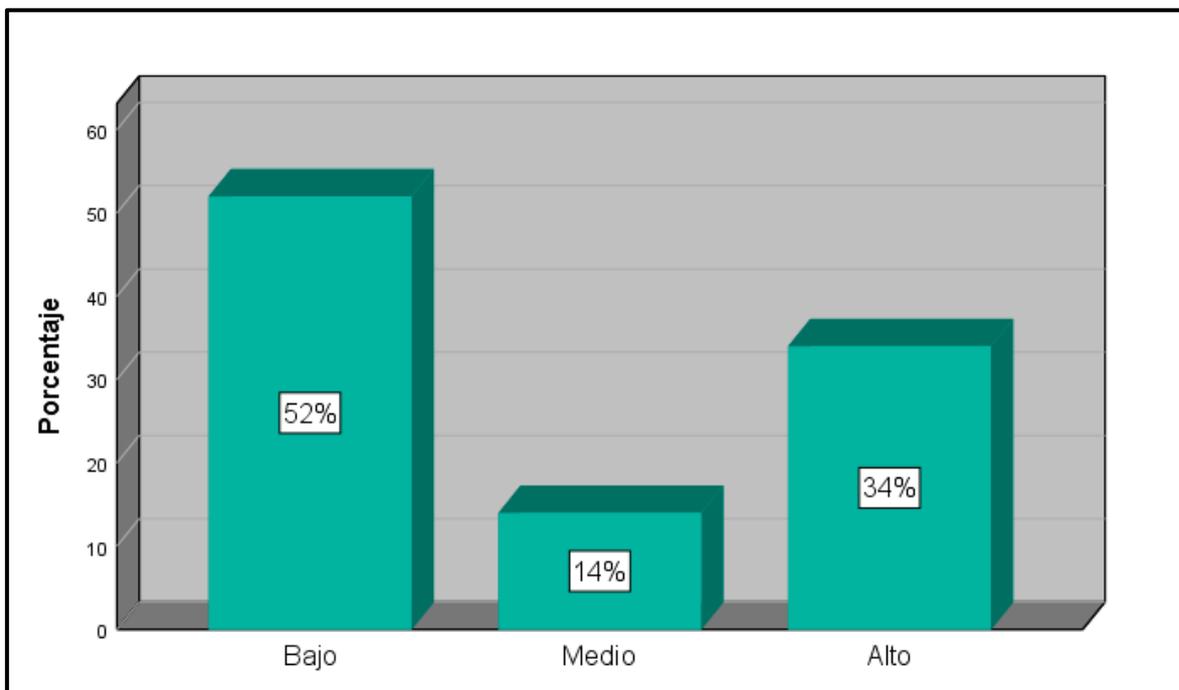
La figura anterior muestra que el desempeño de los trabajadores del Hospital Juan Pablo II prevalece en un nivel bajo con un 48%, lo cual es un resultado desfavorable e indica que los trabajadores en su mayoría no se desempeñan de manera eficiente en sus funciones asignadas, las cuales se caracterizan por tener poca iniciativa o no tener la capacidad de trabajar en equipo y sobre todo que las consecuencias de esto se pueden reflejar en el logro de los objetivos establecidos por la organización. De acuerdo a los hallazgos, se puede decir que es importante realizar mejoras en el desempeño del colaborador, puesto que contribuye al logro de los objetivos y el crecimiento de la organización.

**Tabla 13**

*Desempeño laboral - Dimensión: Conocimiento del trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	26	52,0
	Medio	7	14,0
	Alto	17	34,0
	Total	50	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Juan Pablo II, Chiclayo 2021



*Figura 7.* Desempeño laboral - Dimensión: Conocimiento del trabajo

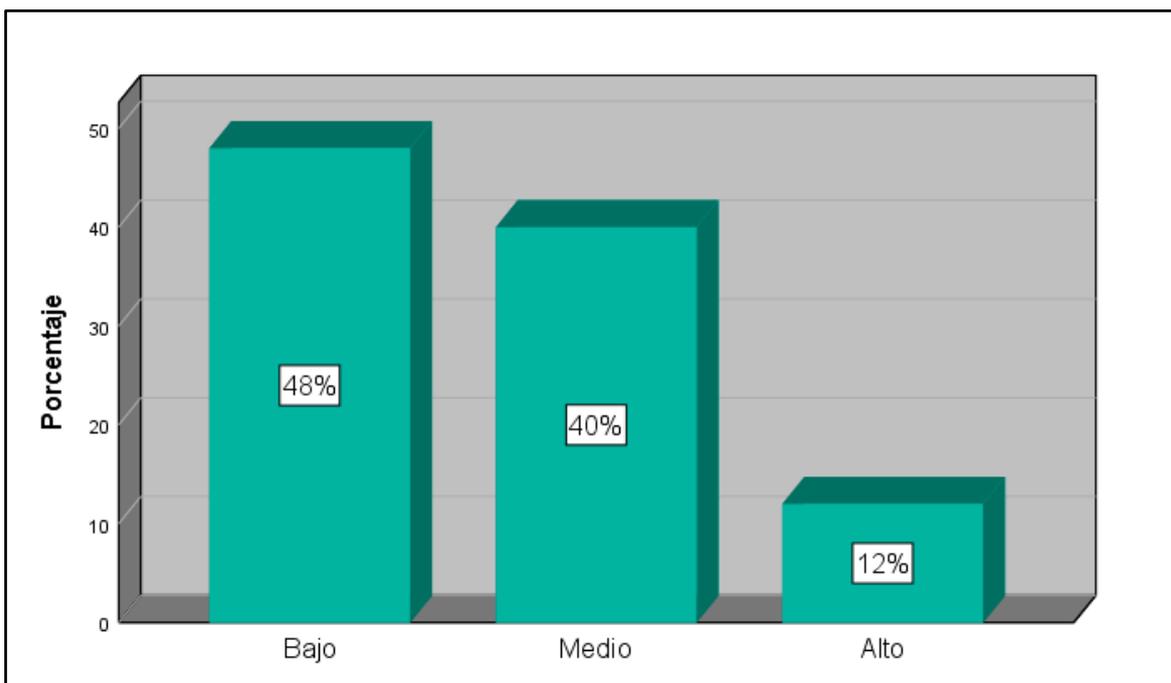
La figura muestra que la dimensión conocimiento del trabajo representa 52%, el cual se sitúa en nivel bajo y explica que los evaluados no tienen un conocimiento sólido para realizar las funciones o tareas asignadas. En este sentido, es importante que el hospital fortalezca este elemento, ya que es la base del trabajador y las políticas deben ser expresadas abiertamente para que tengan pleno conocimiento al momento de contribuir al cumplimiento de los objetivos.

**Tabla 14**

*Desempeño laboral - Dimensión: Relaciones interpersonales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	48,0
	Medio	20	40,0
	Alto	6	12,0
	Total	50	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Juan Pablo II, Chiclayo 2021



**Figura 8.** Desempeño laboral - Dimensión: Relaciones interpersonales

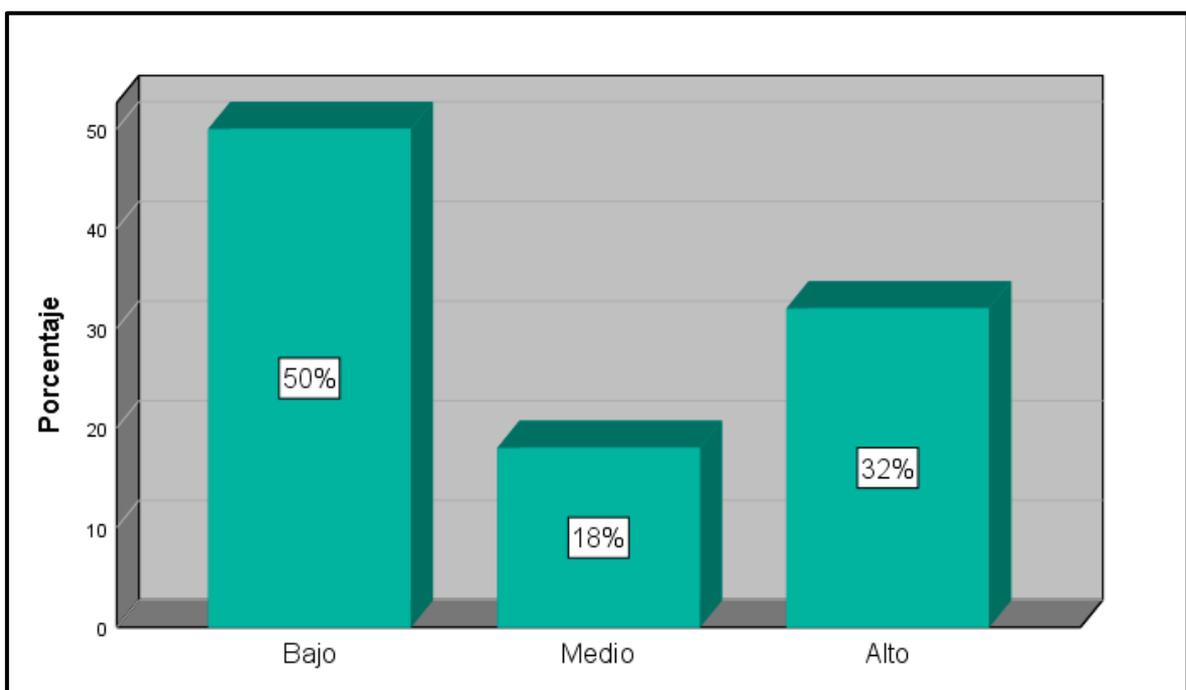
Según las estadísticas de la figura anterior, la dimensión relaciones interpersonales se encuentra en un nivel bajo con un 48%, lo cual es un valor negativo e indica que la mayoría de los trabajadores consideran que dentro del hospital existen relaciones interpersonales apropiadas, la comunicación no es la más adecuada y sobre todo que los superiores no están disponibles para un diálogo abierto para que el trabajador pueda expresar sus ideas u opiniones de acuerdo a sus tareas asignadas.

**Tabla 15**

*Desempeño laboral - Dimensión: Iniciativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	50,0
	Medio	9	18,0
	Alto	16	32,0
	Total	50	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Juan Pablo II, Chiclayo 2021



*Figura 9.* Desempeño laboral - Dimensión: Iniciativa

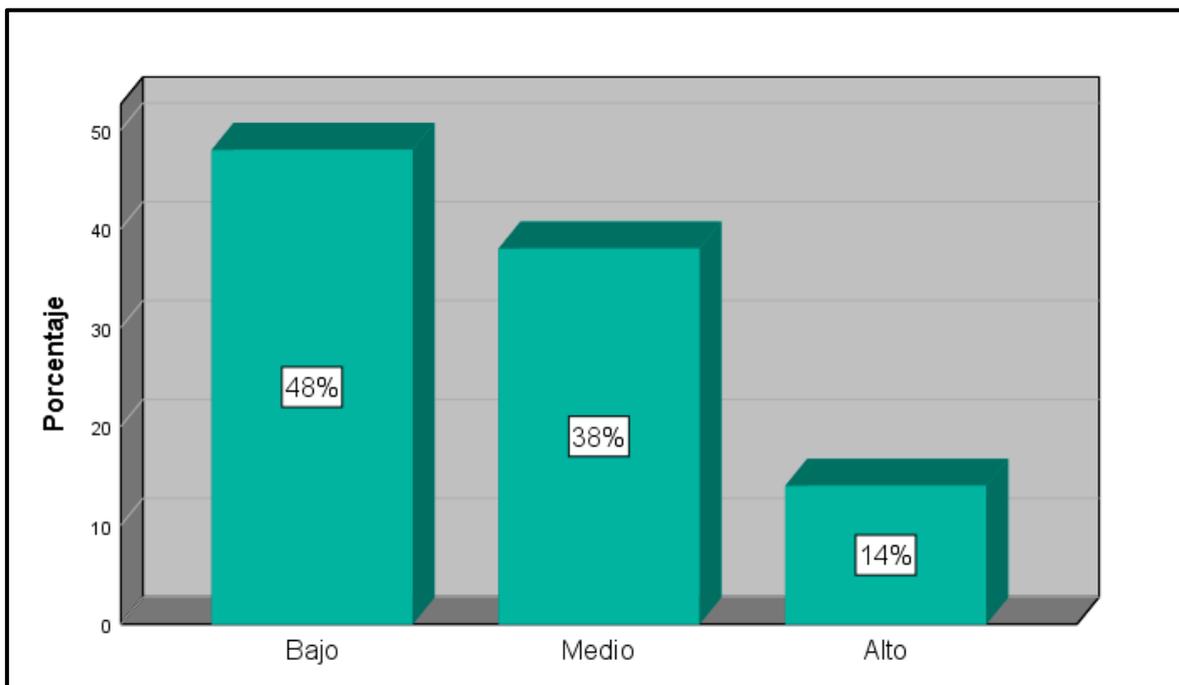
La figura muestra que la dimensión de iniciativa se inclinó a una categoría baja con un 50%, lo que indica que la mayoría de los trabajadores no realizan sus actividades por iniciativa propia, sino que esperan una orden de un superior, y también se caracterizan por ser poco solidarios en la solución de problemas que puedan surgir dentro de su área de trabajo. Por lo tanto, es importante proporcionar acciones relacionadas con el fomento de la iniciativa en el trabajador, ya que esto es esencial dentro de la organización.

**Tabla 16**

*Desempeño laboral - Dimensión: Trabajo en equipo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	48,0
	Medio	19	38,0
	Alto	7	14,0
	Total	50	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a colaboradores del Hospital Juan Pablo II, Chiclayo 2021



*Figura 10.* Desempeño laboral - Dimensión: Trabajo en equipo

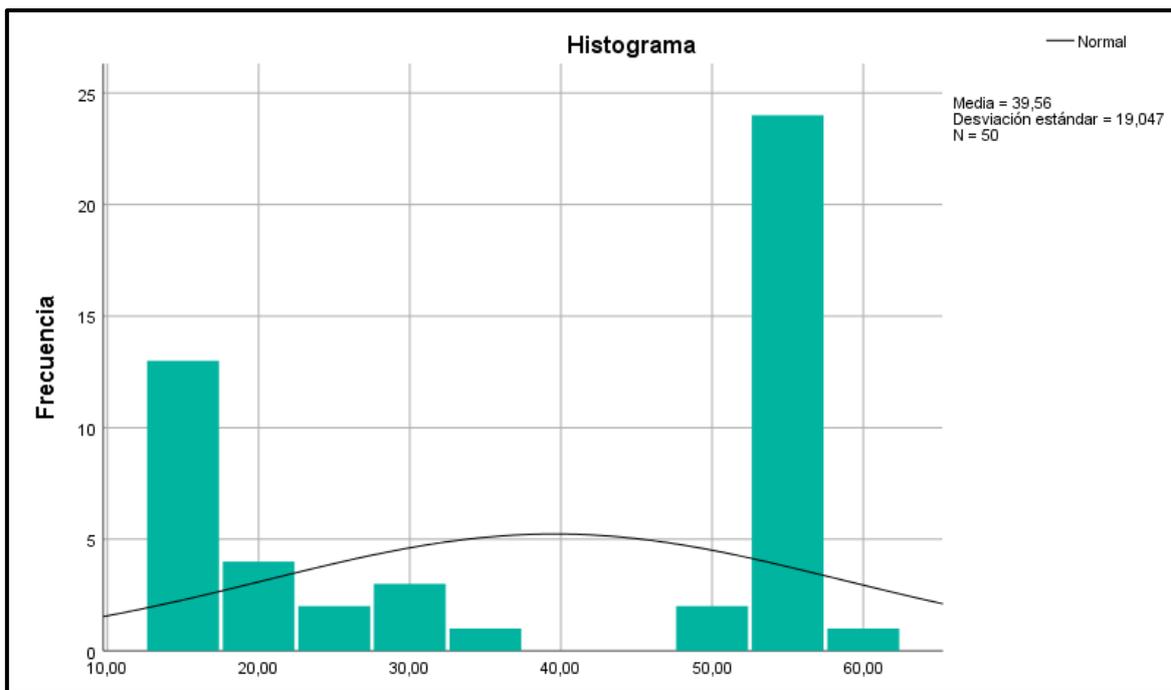
En los resultados de la figura anterior, se puede observar que la dimensión de trabajo en equipo alcanzó un 48% situado en nivel bajo, lo que indica que la mayoría de los trabajadores consideran que dentro del hospital no hay compañerismo para cumplir con las actividades asignadas, es decir, no se fomenta el trabajo en equipo, sabiendo perfectamente que es fundamental para lograr los objetivos organizacionales a través de la fuerza de todos los trabajadores. En este sentido, es importante destacar que la organización se interese por mejorar este elemento, ya que es esencial para su crecimiento empresarial.

**Tabla 17**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,300	50	,000	,728	50	,000
Desempeño laboral	,319	50	,000	,722	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



*Figura 11. Pruebas de normalidad*

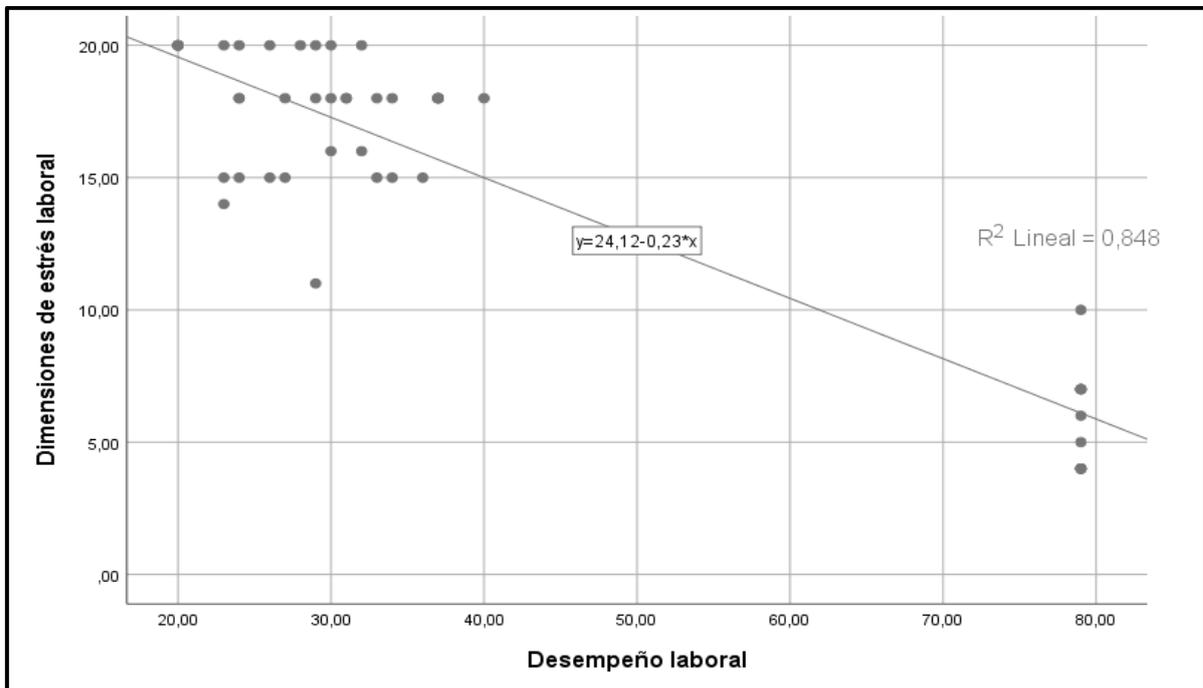
En la tabla y figura anterior se muestra la prueba de normalidad de las variables, donde destaca la prueba de Shapiro-Wilk, ya que la población es de 50 personas y según la teoría de Hernández et al. (2018) se debe elegir esta prueba cuando los estudios tienen población menor a 50 sujetos. Por tanto, los datos muestran que las variables se ajustan a una distribución no normal con una Sig. (bilateral) de 0,000.

**Tabla 18**

*Correlación entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral*

	Desempeño laboral		
	Correlación de Rho Spearman	Sig.	N
Fisiológicas	-,715**	,000	50
Emocionales	-,702**	,000	50
Cognitivas	-,664**	,000	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



*Figura 12. Correlación entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral*

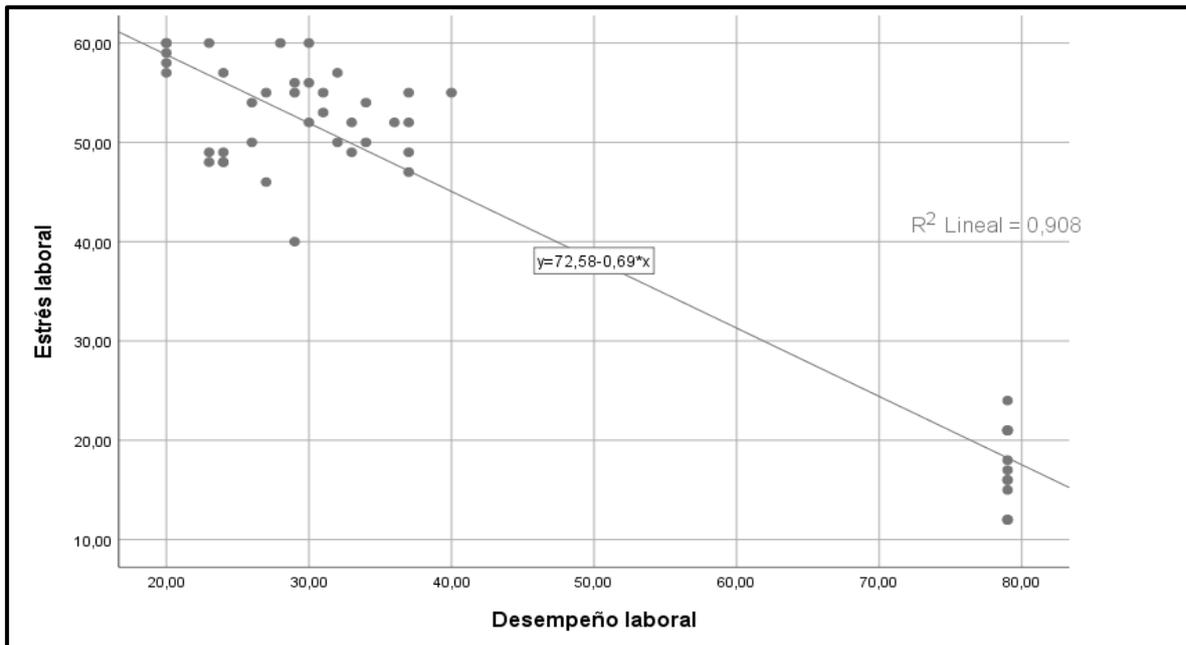
La tabla anterior muestra que las dimensiones del estrés están significativamente relacionadas con la variable desempeño laboral. Donde la dimensión fisiológica muestra un coeficiente de -0,715, siendo esta una relación inversa alta y significativa con 0.000; además la dimensión emocional también muestra una relación inversa alta de -0,702 y la dimensión cognitiva evidencia una relación inversa alta con -0,664, ambas con un nivel de significancia de 0.000. Por lo tanto, se puede afirmar que cuando existe alto nivel en las dimensiones del estrés, menor será el desempeño de los trabajadores.

**Tabla 19**

*Correlación de las variables*

		Estrés	Desempeño laboral
	Correlación Rho	1	-,698**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Spearman	Correlación Rho	-,698**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



*Figura 13. Correlación de variables*

Los resultados de la tabla evidencian que el estrés es un factor asociado al desempeño laboral, con un coeficiente Rho Spearman de -0,698 siendo una relación inversa alta y significativa con 0,000. En este sentido, se puede afirmar que el desempeño del trabajador se ve afectado cuando existe una alta puntuación de estrés laboral. Asimismo, existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis H1: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.

### 3.2. Discusión de resultados

En la investigación, la población de estudio se identificó demográficamente según género y edad. Los resultados muestran que la mayoría son mujeres (82%) y solo el 18% son hombres, con edades comprendidas entre los 18 y los 30 años (42%) (Ver figura 1).

De acuerdo al objetivo general, se determinó que el estrés mostró una asociación de  $-0,698$ , siendo una relación inversa alta y significativa con  $0,000$ , lo que significa que el desempeño del trabajador se ve afectado cuando existe una alta puntuación de estrés laboral (ver tabla 18). Resultados semejantes alcanzó Ubillus (2019), quien desarrolló su estudio en el área de Marketing de la Universidad Señor de Sipán y concluyó que el estrés está inversamente relacionado con el desempeño de los trabajadores, evidenciando un coeficiente de  $-0,702$ , lo cual le permitió argumentar que el trabajador con síntomas de estrés, tiende a reducir su nivel de desempeño.

De acuerdo al primer objetivo específico, se obtuvo que el estrés de los trabajadores alcanzó un nivel alto con un 48%, lo que significa que la mayoría de los trabajadores se sienten desmotivados, cansados o con falta de energía para cumplir con sus actividades asignadas, lo cual es un resultado preocupante que se puede reflejar en las actitudes o comportamientos que cada trabajador tiene al interactuar con las demás personas; además, esto puede deberse a una mala comunicación interna o relaciones interpersonales (ver figura 2). Resultados semejantes obtuvo Ubillus (2019), quien desarrolló su estudio en el área de Marketing de la Universidad Señor de Sipán y logró concluir que el estrés de los trabajadores alcanzó nivel alto con 56%, lo cual le permitió hacer referencia que la mayoría de los trabajadores no tienen la capacidad suficiente para afrontar las adversidades que provocan el estrés. Esto se fundamenta en lo manifestado por Maldonado (2019), quien señala que el estrés se define como una condición que se produce por la inadaptación a un mundo altamente competitivo, extremadamente cambiante y que también puede ser incitado por el éxito, el fracaso, la salud, el malestar, la alegría; lo que significa que cada acción de la vida personal la asocia a nuestro organismo dando una respuesta inadecuada a dichas agentes.

También se encontró que la dimensión fisiológica alcanzó un nivel alto con un 52%, indicando que la mayoría de los trabajadores se sienten agotados al finalizar su jornada laboral, además consideran que el ambiente de trabajo no cuenta con una adecuada distribución o comodidad que facilite el cumplimiento de sus funciones asignadas, siendo esta una acción que puede generar un bajo rendimiento en sus tareas diarias o que desarrollan en el día a día (ver figura 3). Además, la dimensión emocional también prevaleció en un nivel alto con un 46%, explicando que los trabajadores se sienten emocionalmente cansados con las actividades que realizan e incluso consideran que dentro del hospital no hay suficiente interés en promover la motivación para que el trabajador tenga un mejor desempeño en sus actividades (ver figura 4). Sin embargo, la dimensión cognitiva mostró un nivel medio con un 64%, lo cual se refiere a que algunos de los trabajadores no tienen las habilidades o capacidades necesarias para dar solución a los problemas del trabajo y además consideran que el hospital no les brinda la capacitación necesaria para fortalecer sus habilidades y así poder tener un buen desempeño (ver figura 5). En tal sentido, Torres y Baillés (2015) establecen que la dimensión fisiológicas se refiere a las respuestas neuroendocrinas y las que tienen que ver con el sistema nervioso, incluyendo la presión arterial, problemas intestinales y estomacales, desarrollo de las pupilas, fuertes dolores de cabeza, respiración más rápida, etc.; la dimensión emocional enmarca las impresiones afectivas del malestar emocional, como el miedo, ira, depresión, temor, ansiedad, etc.; mientras que la dimensión cognitiva comprenden la preocupación, la negación y la pérdida de control y éstas van de la mano con problemas mentales como: pérdida de memoria, imaginaciones, incertidumbre, etc.

Respecto al segundo objetivo específico, se diagnosticó que el desempeño laboral alcanzó un nivel bajo con un 48%, indicando que los colaboradores no tienen un desempeño eficiente en sus funciones asignadas, las cuales se caracterizan por tener poca iniciativa y capacidad de trabajar en equipo; además, las consecuencias se pueden reflejar en el logro de los objetivos establecidos por la organización afectando negativamente su crecimiento empresarial (ver figura 6). Dicho resultado es semejante a los encontrados por Ubillus (2019), quien desarrolló su estudio en el área de Marketing de la Universidad Señor de Sipán y logró concluir

que los trabajadores mostraron un bajo desempeño con un 45%, refiriendo que la organización presentó deficiencias, ya que el personal no mostró un desempeño esperado. Sin embargo, discrepa con los resultados de Flores y Granados (2019), quienes desarrollaron su estudio en la Clínica Salud Integral y concluyeron que el desempeño de los trabajadores fue alto con 46.7%; dichas diferencias, puede deberse a que dichos colaboradores tienen mayor interés en el cumplimiento de sus tareas asignadas o que la organización tienen mayor interés en potencializar sus capacidades para que tengan un mejor desempeño en sus responsabilidades. En tal sentido, Alles (2005) señala que el desempeño es un método consecutivo y habitual de evaluación de todos los subordinados del cumplimiento de la competitividad justificada, de las capacidades y de los frutos del trabajo para alcanzar las metas de la entidad, ejecutado por el líder, a partir del autodiagnóstico del mismo colaborador y de los juicios de los demás trabajadores de la misma área de trabajo.

Asimismo, la dimensión conocimiento del trabajo también alcanzó un nivel bajo con un 52%, ya que la mayoría de los trabajadores no tienen un conocimiento sólido para realizar las funciones o tareas asignadas (ver figura 7); de la misma manera, la dimensión relaciones interpersonales se encuentra en un nivel bajo con un 48%, puesto que los trabajadores consideran que dentro del hospital no se fomentan las buenas relaciones interpersonales, la comunicación no es la más adecuada y sobre todo que los superiores no están disponibles para un diálogo abierto donde el trabajador pueda expresar sus ideas u opiniones de acuerdo a sus tareas asignadas (ver figura 8); la dimensión iniciativa también alcanzó un nivel bajo con un 50%, ya que la mayoría de los trabajadores no realizan sus actividades por iniciativa propia, sino que esperan una orden de un superior (ver figura 9); finalmente, la dimensión trabajo en equipo alcanzó un nivel bajo con un 48%, dado que la mayoría de los trabajadores consideran que dentro del hospital no hay compañerismo para cumplir con las actividades asignadas, es decir, no se fomenta el trabajo en equipo, sabiendo perfectamente que es fundamental para lograr los objetivos organizacionales (ver figura 10). En tal sentido, Chiang y Núñez (2010) manifiestan que el conocimiento del trabajo son todos aquellos saberes del trabajador referente a las actividades que va a cumplir en el trabajo, las políticas o

cualquier norma de la empresa; mientras las relaciones interpersonales, es la educación en referencia al trato con los clientes tanto internos como externos, la iniciativa permite el avance de los procesos mediante el bosquejo de nuevas opiniones por parte de los subordinados, que son accesibles a las permutaciones; finalmente, el trabajo en equipo exhibe la capacidad para incorporarse al grupo.

Finalmente, en función al tercer objetivo específico, se corroboró que las dimensiones del estrés están significativamente relacionadas con la variable desempeño laboral. La dimensión fisiológica muestra un coeficiente de  $-0,715$ , que es una relación inversa alta y significativa a  $0,000$ ; además, la dimensión emocional también muestra una relación inversa alta de  $-0,702$  y la dimensión cognitiva muestra una relación inversa alta de  $-0,664$ , ambas con un nivel de significación de  $0,000$  (ver tabla 19). Todo ello nos permite argumentar que los trabajadores que muestran estrés relacionado con estas dimensiones, tienden a tener menor rendimiento laboral, es decir, cuando hay un nivel alto en las dimensiones de estrés, menor es el desempeño de los trabajadores. Resultado similar obtuvo Chucle et al. (2019), quienes desarrollaron su estudio en la clínica San Juan de Dios y concluyeron que la capacidad cognitiva está inversamente relacionada con el desempeño de los trabajadores, mostrando un equivalente de  $-0,027$ .

### **3.3. Aporte práctico**

#### **3.3.1. Título**

Propuesta de estrategias de afrontamiento al estrés para mejorar el desempeño laboral en el Hospital Juan Pablo II – Chiclayo.

#### **3.3.2. Introducción**

El recurso humano es el activo más valioso que tiene una organización, la misma que tiene toda la responsabilidad de velar por su bienestar para obtener un trabajo eficiente en sus funciones asignadas. Sin embargo, muchas empresas descuidan a su equipo de trabajo o incluso generan duplicidad de funciones, sobrecarga de trabajo y todo esto genera el famoso estrés laboral que afecta

principalmente la salud mental del trabajador y además genera desequilibrio en el contexto personal y laboral.

En este sentido, se considera que el estrés es el mecanismo por el que nos preparamos para reaccionar ante situaciones nuevas, muy exigentes, presionadas o difíciles de afrontar. También se refiere a la liberación de hormonas específicas, como la adrenalina, ya que son las que activan al cerebro para estar más atento ante estas situaciones; además, tensan los músculos y aumentan el ritmo cardíaco, entre otros efectos (Torres y Baillés, 2015). Por otro lado, al hablar de desempeño laboral, nos referimos a las acciones que realiza un empleado para cumplir con sus tareas o funciones asignadas con el propósito de contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales; es decir, se basa en el rol que cumple un empleado dentro de una organización, el cual debe contar con las mejores condiciones de trabajo y los equipos o materiales necesarios para que no tenga dificultades en su desempeño.

Frente a estas manifestaciones, se busca establecer estrategias basadas en el afrontamiento del estrés para fortalecer el desempeño de los trabajadores del Hospital Juan Pablo II – Chiclayo.

### **3.3.3. Justificación**

El desarrollo de la propuesta se justifica, ya que se busca solucionar la problemática por la que atraviesa el Hospital Juan Pablo II debido a los resultados obtenidos en la investigación, donde el estrés prevalece con un nivel alto de 48%, y por otro lado el desempeño laboral arrojó un nivel bajo de 48%, concluyéndose que el desempeño del trabajador se ve afectado cuando existe un alto nivel de estrés laboral. Por ello se plantea establecer estrategias para que los trabajadores puedan enfrentar las manifestaciones de estrés y así fortalecer su desempeño laboral. Por otro lado, también será útil para que los directivos del hospital evalúen cada una de las estrategias planteadas y, en consecuencia, continúen implementando otras actividades con el objetivo de garantizar el bienestar de sus trabajadores, ya que de ellos depende su permanencia en el mercado y, sobre todo, el cumplimiento de sus objetivos organizacionales; además, es importante resaltar

que si no se mejora el desempeño laboral, los efectos pueden verse reflejados en el corto plazo en la atención que se brinda a los usuarios o pacientes que se atienden en este establecimiento.

### **3.3.4. Objetivo general**

Mejorar el desempeño de los trabajadores del Hospital Juan Pablo II – Chiclayo, a través de estrategias basadas en el afrontamiento del estrés laboral.

### **3.3.5. Objetivos específicos**

Taller de técnicas para el afrontamiento y manejo del estrés laboral de los trabajadores del Hospital Juan Pablo II – Chiclayo

Taller de las relaciones interpersonales para reducir el nivel de estrés de los trabajadores del Hospital Juan Pablo II – Chiclayo

Taller de meditación para reducir el nivel de estrés de los trabajadores del Hospital Juan Pablo II – Chiclayo

### **3.3.6. Descripción de la propuesta**

**Estrategia 1: Taller de técnicas para el afrontamiento y manejo del estrés laboral.**

El manejo del estrés es fundamental para el autocuidado de los profesionales o de cualquier persona que realice alguna actividad dentro de una organización. En la investigación se ha encontrado un alto nivel de estrés en los trabajadores, por lo que se propone realizar las siguientes actividades que ayudarán a entender las emociones, el estrés, las técnicas para gestionar el estrés y la gimnasia para controlar los síntomas del estrés en el trabajo. Se propone las siguientes actividades:

#### **Actividad 1: Conociendo nuestras emociones**

¿Qué son las emociones?

¿Dónde nace la emoción, y que hago con ella?

¿Cuáles son las emociones que me dominan y por qué?

¿El desborde de las emociones?

Cuando las emociones se vuelven acciones físicas

Cuando las emociones se vuelven “ideas”

**Actividad 2: Entendiendo mi estrés**

Qué es y cómo identifico el estrés  
Consecuencias del estrés laboral

Tipos de estrés

Dinámica “el estrés y yo”

Dinámica “encontrando mi clown”

**Actividad 3: Técnica teatral para manejar el estrés**

Dinámicas y ejercicios teatrales para eliminar el estrés

Ejercicio de respiración diafragmática y relajación

Ritmo corporal (musicoterapia)

Juegos de expresión corporal para relajar los músculos

Ejercicio y técnicas de relajación corporal

**Actividad 4: Gimnasia para el control del estrés**

Ejercicios de respiración consciente

La respiración rítmica

La respiración alterna

Ejercicios para aquietar cuerpo y mente

Prácticas de imaginación, visualización y relajación profunda.

**Tabla 20**

*Actividades de la primera estrategia*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Acciones</b>	<b>Sesiones</b>	<b>Duración</b>	<b>Periodicidad</b>
Taller de manejo de estrés	Conociendo nuestras emociones	¿Qué son las emociones? ¿Dónde nace la emoción, y que hago con ella? ¿Cuáles son las emociones que me dominan y por qué? ¿El desborde de las emociones? Cuando las emociones se vuelven acciones físicas Cuando las emociones se vuelven “ideas”	Primera sesión	2 horas	Semestral
	Entendiendo mi estrés	Qué es y cómo identifico el estrés Consecuencias del estrés laboral Tipos de estrés Dinámica “el estrés y yo” Dinámica “encontrando mi clown”	Segunda sesión	2 horas	Semestral
	Técnica teatral para manejar el estrés	Dinámicas y ejercicios teatrales para eliminar el estrés Ejercicio de respiración diafragmática y relajación Ritmo corporal (musicoterapia) Juegos de expresión corporal para relajar los músculos Ejercicio y técnicas de relajación corporal	Tercera sesión	2 horas	Semestral
	Gimnasia para el control del estrés	Ejercicios de respiración consciente La respiración rítmica La respiración alterna Ejercicios para aquietar cuerpo y mente Prácticas de imaginación, visualización y relajación profunda.	Cuarta sesión	2 horas	Semestral

*Nota:* Elaboración propia

## **Estrategia 2: Taller de las relaciones interpersonales para reducir el nivel de estrés.**

Las relaciones interpersonales dentro de una organización son fundamentales para fomentar la buena comunicación e incluso evitar conflictos entre los trabajadores. Para efectos de esta investigación, se busca fortalecer las relaciones humanas entre los compañeros de trabajo, ya que esto permitirá generar un equipo de trabajo productivo y satisfecho que contribuya al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Se proponen las siguientes actividades:

- a) ¿Qué son las relaciones interpersonales?
- b) ¿Cómo interactuar positivamente con los demás?
- c) ¿Por qué surgen los conflictos laborales?
- d) La comunicación interna
- e) La comunicación no verbal y el manejo de emociones
- f) ¿Cómo tratamos a los demás?
- g) ¿Cómo nos gustaría ser tratados?
- h) ¿Qué es escuchar?
- i) ¿Qué importancia le asignamos a la tarea de escuchar?
- j) ¿Cómo controlar situaciones negativas?
- k) Importancia de las habilidades sociales

**Tabla 21***Actividades de la segunda estrategia*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Sesiones</b>	<b>Duración</b>	<b>Periodicidad</b>
Taller de relaciones interpersonales	¿Qué son las relaciones interpersonales? ¿Cómo interactuar positivamente con los demás? ¿Por qué surgen los conflictos laborales? La comunicación interna La comunicación no verbal y el manejo de emociones	Primera sesión	1: 30 horas	Trimestral
	¿Cómo tratamos a los demás? ¿Cómo nos gustaría ser tratados? ¿Qué es escuchar? ¿Qué importancia le asignamos a la tarea de escuchar? ¿Cómo controlar situaciones negativas? Importancia de las habilidades sociales	Segunda sesión	1: 30 horas	Trimestral

*Nota:* Elaboración propia

### **Estrategia 3: Taller de meditación para reducir el nivel de estrés.**

La meditación es una técnica muy utilizada para generar paz, equilibrio y sensación de calma en la persona con síntomas o manifestaciones de estrés en el trabajo; por lo tanto, esta herramienta permite que la persona aprenda a mantenerse centrada y sobre todo a mantener la paz interior. Para reducir los niveles de estrés en los trabajadores evaluados, se sugiere practicar las siguientes técnicas de meditación:

**Técnica 1:** Meditación de atención plena. Se basa en la aceptación y conciencia de que la persona vive el momento o el presente; es decir, con esta técnica el ser humano es consciente de lo que está sintiendo y experimentando en el momento, lo cual no debe ser juzgado ni criticado; además, se sugiere encontrar un lugar tranquilo y silencioso para la práctica de esta técnica.

**Técnica 2:** Taichí. Se trata de una técnica muy utilizada que permite practicar la respiración profunda para realizar una serie de movimientos o posturas lentamente y al ritmo de la persona.

**Técnica 3:** Meditación trascendental. Permite a la persona repetir en silencio una frase, un sonido o una palabra concreta; además, esta técnica permite a la mente alcanzar la paz interior sin necesidad de esforzarse ni concentrarse; también permite al cuerpo entrar en relajación y descanso profundo.

**Técnica 4:** Yoga. Consiste en realizar un conjunto de ejercicios de respiración y posturas que ayudan a encontrar la calma mental y estimulan la flexibilidad del cuerpo; es decir, cuando la persona realiza posturas que requieren concentración y equilibrio, se genera una estimulación orientada a centrarse más en el momento que en las ocupaciones del día.

**Tabla 22***Actividades de la tercera estrategia*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Duración</b>	<b>Periodicidad</b>
Taller de meditación	Meditación de atención plena	20 minutos	Semestral
	Taichí	30 minutos	Semestral
	Meditación trascendental	20 minutos	Semestral
	Yoga	20 minutos	Semestral

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 23**

*Actividades y presupuesto de la propuesta*

Estrategia	Actividades	Ejecución (Semanas)					Responsable	Tiempo	Costo	Presupuesto
		S1	S2	S3	S4	S5				
Estrategia 1	<i>Taller de manejo de estrés.</i>	■					Externo	Semestral	S/600.00	S/1,200.00
Estrategia 2	<i>Taller de relaciones interpersonales.</i>		■				Externo	Trimestral	S/400.00	S/1,600.00
Estrategia 3	<i>Taller de meditación.</i>				■		Externo	Semestral	S/600.00	S/1,200.00
<b>TOTAL</b>										<b>S/4,000.00</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.7. Relación Costo/Beneficio

El Hospital Juan Pablo II viene obteniendo utilidades favorables, con respecto al año 2021, sus ingresos netos fueron de S/ 9,319,902. Por lo tanto, se espera un incremento de 5% para el año 2022, tomando en cuenta la inversión de la propuesta, que asciende a S/ 4,000.00.

**Tabla 24**

*Relación costo beneficio*

<b>Descripción</b>	<b>Detalle</b>
Ingreso total del año 2021	S/9,319,902.00
Incremento esperado para 2022	5%
Costo de propuesta	S/4,000.00
Incremento de los ingresos 5%	S/465,995.10
Relación B/C	S/465,995.10 / S/4,000.00
<b>Relación B/C</b>	<b>116.50</b>

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados de la tabla anterior, se puede afirmar que la ejecución de la propuesta es factible, ya que el Beneficio/Costo es de 116.50, que es un valor superior a la unidad (1). Por lo tanto, se puede concluir que la propuesta es rentable y genera un beneficio para el Hospital, ya que se estimó con una tasa de descuento del 5% para el incremento de los ingresos totales del año 2022.

### 3.3.8. Financiamiento

El costo de la propuesta será financiado por los recursos propios del Hospital Juan Pablo II, que asciende a un total de S/4,000.00. Es importante mencionar que la propuesta está estructurada para su ejecución por un periodo de 12 meses.

Por otro lado, es importante destacar que, con la aplicación de la propuesta, los beneficiarios directos serán los trabajadores y los usuarios o pacientes, ya que los empleados contarán con la capacidad suficiente para enfrentar las adversidades que causan estrés, además, esto ayudará a fortalecer su desempeño en las actividades asignadas; los usuarios se verán beneficiados porque los colaboradores brindarán atención oportuna a sus necesidades.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Se determinó que el estrés está significativamente relacionado con el desempeño laboral, evidenciando un coeficiente Rho de Spearman de -0,698 siendo una relación inversa alta y significativa con 0,000, lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna y esto significa que el desempeño del trabajador se ve afectado cuando existe una alta puntuación de estrés laboral o cuando el trabajador manifiesta cansancio, falta de energía, fatiga.

Se identificó que el estrés de los trabajadores del Hospital Juan Pablo II prevalece en un nivel alto con un 48%, quienes se caracterizan por sentirse desmotivados, cansados o con falta de energía para cumplir con sus actividades asignadas, y esto también se puede reflejar en las actitudes o comportamientos que cada trabajador tiene al interactuar con las personas de su entorno.

Se diagnosticó que el desempeño de los trabajadores del Hospital Juan Pablo II prevalece en un nivel bajo con un 48%, lo que significa que los colaboradores no tienen un desempeño eficiente en sus funciones asignadas, los cuales se caracterizan por tener poca iniciativa y capacidad de trabajar en equipo, lo que a su vez genera deficiencias en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.

Existe relación inversa significativa ente las dimensiones del estrés y la variable desempeño laboral, donde la dimensión fisiológica demostró un coeficiente alto de -0,715; la dimensión emocional también mostró un equivalente alto de -0,702 y la dimensión cognitiva mostró un coeficiente alto de -0,664; indicando que cuando hay un nivel alto en las dimensiones de estrés, menor es el desempeño de los trabajadores.

## **4.2. Recomendaciones**

A la dirección del Hospital Juan Pablo II se recomienda realizar constantemente talleres encaminados a reducir los niveles de estrés, ya que esto conlleva a que el trabajador presente fatiga, agotamiento, entre otros factores que generan bajo rendimiento en sus actividades asignadas; además, esto ayudará a garantizar el bienestar del trabajador y fortalecer su desempeño laboral.

A la gerencia del Hospital Juan Pablo II, mejorar los mecanismos de comunicación, mantener buenas relaciones interpersonales, tener en cuenta las opiniones de los colaboradores, mantener un ambiente de trabajo confortable, dar apoyo al trabajador y sobre todo dar soluciones inmediatas a los problemas que surjan en el desarrollo de las tareas, todo ello para afrontar y reducir los niveles de estrés.

A la dirección del Hospital Juan Pablo II, capacitar semestralmente a los trabajadores con la finalidad de mejorar sus conocimientos y habilidades para que puedan desempeñarse eficientemente en sus actividades asignadas; además, se debe fomentar la motivación, el trabajo en equipo, la iniciativa y, sobre todo, mejorar las condiciones físicas, lo que ayudará a que el trabajador tenga la comodidad necesaria para realizar sus funciones habituales.

A la dirección del Hospital Juan Pablo II, realizar evaluaciones trimestrales con el objetivo de identificar los principales factores que generan estrés en los trabajadores y especialmente aquellos que afectan su desempeño laboral; todo esto, con el fin de establecer acciones específicas para atender estas deficiencias y así lograr resultados que beneficien a la organización.

Finalmente se recomienda a los investigadores profesionales y estudiantes, profundizar en los temas de estrés y desempeño laboral, con el propósito de incrementar los conocimientos y ampliar la información a futuras investigaciones.

## REFERENCIAS

- Adams, J. (2000). *Estrés. Un amigo de por vida: cómo vivir con él, cómo usarlo y vivir creativamente a consecuencia del estrés (1ra ed.)*. Editorial Kier, S.A.
- Alles, M. (2005). *Desempeño por Competencias: Evaluación de 360 (2da.ed.)*. Ediciones Granica S.A.
- Angeles, E. (2019). *Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi -Chimbote [Trabajo de grado, Universidad Cesar Vallejo]*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39725/Angelas\\_JEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39725/Angelas_JEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Archila, C. (2019). *El Estrés y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en empresas de logísticas del Municipio de Guatemala [Trabajo de grado, Universidad de San Carlos de Guatemala]*. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_5925.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5925.pdf)
- Astorquiza, B., Castillo, M., & Gómez, A. (2020). Estrés laboral en el mercado laboral: una aplicación de metodologías de medición difusa para el caso colombiano. *Lecturas de Economía*, Vol. 93, 1-22. doi:<https://doi.org/10.17533/udea.le.n93a339564>
- Barboza, I. (2019). *Estrés Laboral y factores asociados en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital nivel III. Chiclayo [Trabajo de grado, Universidad Cesar Vallejo]*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38050/Barboza\\_BIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38050/Barboza_BIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabellos, S., Loli, R., Sandoval, M., & Velásquez, R. (2020). Niveles de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de educación superior. *Revista Cubana de Enfermería*, Vol. 36, 68-96. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3328>
- Chambergó, F. (2020). *Estrés y desempeño laboral en el contexto del Covid-19 en trabajadores de un Call Center de Chiclayo, 2020 [Trabajo de grado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]*. Obtenido de Universidad Nacional

Pedro

Ruiz

Gallo:

<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10102>

Chávez, L. (2019). Importancia de las competencias directivas desde la percepción de los empresarios arequipeños. *Contabilidad y Negocios*, 13(26), 15-22. Obtenido de <https://es.calameo.com/>

Chiang, M., & Núñez, M. (2010). *Relaciones entre el clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Universidad Pontificia Comillas.

Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del Desempeño Humano*. McGraw-Hill.

Chucchuca, J., & Mora, A. (2020). *El Estrés Laboral y el impacto en el desempeño en el Hospital Aida León de Rodríguez Lara, Girón Azuay- Ecuador [Trabajo de grado, Universidad Politécnica Salesiana]*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19734/1/UPS-CT008939.pdf>

Chucle, C., Masías, F., & Gutiérrez, D. (2019). *Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis - Lima [Trabajo de grado, Universidad María Auxiliadora]*. Obtenido de Universidad María Auxiliadora: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/223/TITULO%20223-CHUCLE-MASIAS-GUTIERREZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Da Cruz, A. (2021). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63035>

Delgado, S. (2020). El estrés y desempeño laboral. *Revista Eugenio Espejo*, Vol. 14, 22-29. doi:<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2019). el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo. *Revista Eugenio Espejo*, vol. 14, 11-18. doi:<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

Dueñas, F. (2020). *El Estrés y el desempeño Laboral del personal de salud del Hospital Natalia Huertas de Niemes - Ecuador [Trabajo de grado,*

*Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*]. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>

Enriquez, G. (2021). *Estrés y desempeño laboral en personal de salud durante la pandemia del Covid 19, Trujillo 2021 [Trabajo de grado, Universidad César Vallejo]*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88288>

Flores, D., & Granados, M. (2019). *El Estrés y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área asistencial de la clínica Salud Integral Farméutica, Distrito de Trujillo [Trabajo de grado, Universidad Privada Antenor Orrego]*. Obtenido de [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4312/1/RE\\_ADMI\\_DIANA.FLORES\\_MONICA.GRANADOS\\_ESTR%  
c3%89S.LABORAL\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4312/1/RE_ADMI_DIANA.FLORES_MONICA.GRANADOS_ESTR%c3%89S.LABORAL_DATOS.PDF)

Guerrero, F. (2021). *Estrés Laboral de los colaboradores de la I.E N°11010 Mariano Melgar Valdivieso - Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo [Trabajo de grado, Universidad Señor de Sipán]*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7925/Guerrero%20Pacheco%20Fiorela%20Jaquilin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. Editorial Mc Graw Hill.

Jara, A., Asmat, N., & Alberca, N. (2019). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia, Vol. 23*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>

Maldonado , G. (2019). *Una vida libre de estrés*. Whitaker House.

Martín, R., & Olivé, L. (2020). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Revista de Med. Clínica, 146 (8), 359–366*. doi:10.1016/j.medcli.2015.11.023

- Monterrosa, A., Dávila, R., & Mejía, A. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista MedUNAB*, Vol. 23, 1-11. doi:<https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor éticos y científicos de la investigación. *Revista Chía*, Vol. 12, 11-22. Obtenido de <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de investigación (5ta ed.)*. Ediciones de la U.
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, N. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, Vol.8, 3-12.
- Onofre, L. (2021). *Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño Laboral del personal de la Dirección del Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n°1, Quito [Trabajo de grado, Universidad Andina Simón Bolívar]*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: Qué es y cómo evitarlo (5ta ed.)*. La Ciencia para Todos.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, Vol. 35, 156-184. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156)
- Quispe, D. (2019). *Nivel de Estrés y Dsempeño Laboral de los profesionales de salud del centro de Salud el Bosque, La Victoria, Chiclayo [Trabajo de grado, Universidad Señor de Sipán]*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6475/Quispe%20Delgado%20Yordane.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, núm. 87, 79-101. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Santamaria, E. (2021). *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de Enfermería en el área de Emergencia. Chiclayo, 2020 [Trabajo de grado, Universidad Señor de Sipán]*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10215>
- Sucapuca, D., & Mamani, E. (12 de Mayo de 2019). *Estrés laboral una aproximación conceptual*. Obtenido de UPEU: <https://repositorio.upeu.edu.pe/>
- Torres, X., & Baillés, E. (2015). *Comprender el estrés*. Editorial Amat.
- Ubillus, J. (2019). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán-Chiclayo 2019. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/>
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Editorial Macro.
- Velasquez, V. (2021). *Estrés laboral en docentes de la Institución Educativa Distrital el Salitre De Suba. (Tesis de grado)*. Obtenido de Colegio El Salitre De Suba: <https://repositorio.ecci.edu.co/>
- Yáguar, S. (2019). *El Estrés Laboral y su relación con el desempeño de los personales del centro de salud del primir nivel de atención en Mapasingue Oeste en la ciudad de Guayaquil - Ecuador [Trabajo de grado, Universidad Católica de Santiago]*. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13230/1/T-UCSG-POS-MGSS-201.pdf>
- Zumaeta, J. (11 de Julio de 2019). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe>
- Zuñiga, E. (2006). *Consejos para un buen desempeño laboral*. Intermedio Editores.

## ANEXOS

### Anexo N°1: Matriz de consistencia

**Título: Estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>
¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022?	Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.	H1: Existe relación entre las dimensiones del estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.	Variable independiente: Estrés laboral
<b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b>		
¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022?	Identificar el nivel de estrés de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.	H0: No existe relación entre las dimensiones del estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.	Variable Dependiente: Desempeño laboral
¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022?	Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.		
¿Cuál es la relación entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022?	Analizar la relación entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.		

**Anexo N°2: Cuestionario de estrés y desempeño laboral.**



Objetivo: Estimado colaborador, el presente cuestionario es con finalidad de conocer cuál es el nivel de estrés y desempeño laboral. Se le pide dar respuesta a cada una de los ítems que se detallan a continuación marcando con un "X". El cuestionario será de manera anónima.

Edad:

Sexo:

						
Total acuerdo (TA) Acuerdo (A) Indiferente (I) Desacuerdo (D) Total desacuerdo (TD)						
N°	Descripción	TA	A	I	D	TD
<b>ESTRÉS LABORAL</b>						
<b>Fisiológicas</b>						
1	¿Se siente fatigado para afrontar otro día más de jornada laboral?					
2	¿Se ha sentido agotado al final de la jornada laboral?					
3	¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores?					
4	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?					
<b>Emocionales</b>						
5	¿Se siente emocionalmente cansado con las actividades que realiza?					
6	¿Considera que el hospital Juan Pablo II se preocupa por tener un personal motivado?					
7	¿Le es fácil controlar sus emociones para poder concentrarse en su centro de trabajo?					
8	¿Se enoja con facilidad en su trabajo?					
<b>Cognitivas</b>						
9	¿Ante los problemas laborales que ha podido tener en el hospital Juan Pablo II los ha logrado resolver con facilidad?					
10	¿Ha tenido alguna vez algún conflicto interpersonal en su centro de trabajo?					
11	¿A Ud. le es fácil comprender las funciones que se le asignan en el hospital Juan Pablo II?					

12	¿El hospital Juan Pablo II brinda capacitaciones para fortalecer sus habilidades?						
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>							
<b>Conocimiento del trabajo</b>							
13	¿Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las actividades de su área?						
14	¿Las competencias adquiridas en su formación profesional permiten desarrollar las funciones del puesto?						
15	¿Asume responsabilidades según las políticas y procedimientos del hospital Juan Pablo II?						
16	¿Las políticas del hospital Juan Pablo II se expresan de forma verbal y/o escrita?						
<b>Relaciones interpersonales</b>							
17	¿Las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes de trabajo son adecuadas?						
18	¿Se respeta las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?						
19	¿Es efectiva la comunicación entre compañeros y jefes de trabajo?						
20	¿Su jefe está abierto a un dialogo constructivo respecto al entorno laboral?						
<b>Iniciativa</b>							
21	¿Desarrolla sus actividades sin esperar la orden de su jefe?						
22	¿Sus compañeros tienen la capacidad de brindar alternativas de solución a los problemas que se presentan en el desarrollo de sus tareas?						
23	¿Toma iniciativa para asumir retos que contribuyan al crecimiento de la organización?						
24	¿En sus tiempos libres desarrollo actividad que beneficien a la organización?						
<b>Trabajo en equipo</b>							
25	¿Brinda adecuada orientación cuando sus compañeros de trabajo lo requieren?						
26	¿Existe colaboración entre compañeros para solucionar cualquier problema?						
27	¿Cuándo se trabaja en equipo se expresa las opiniones de manera abierta?						
28	¿Brinda ayuda en las funciones y responsabilidades de sus compañeros de trabajo cuando lo requieren?						

### Anexo N°3: Validación de cuestionarios por 3 expertos

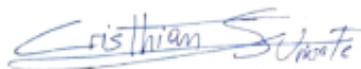
<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		CRISTHIAN J. SÁNCHEZ URIARTE
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	MG. EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	8 AÑOS
	<b>CARGO</b>	INDEPENDIENTE
ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN EL HOSPITAL JUAN PABLO II, CHICLAYO - PERÚ 2021 - 2022		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Suclupe Domínguez Yanire del Rocío Bances Santisteban María Lucinda	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Identificar el nivel de estrés de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022. Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022. Analizar la relación entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022	
	EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>Preguntas:</b>		

<b>ESTRÉS LABORAL</b>	
1. ¿Se siente fatigado para afrontar otro día más de jornada laboral?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿Se sentido agotado al final de la jornada laboral?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. ¿Se siente emocionalmente cansado con las actividades que realiza?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. ¿Considera que el hospital Juan Pablo II se preocupa por tener un personal motivado?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
7. ¿Le es fácil controlar sus emociones para poder concentrarse en su centro de trabajo?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿Se enoja con facilidad en su trabajo?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿Ante los problemas laborales que ha podido tener en el hospital Juan Pablo II los ha logrado resolver con facilidad?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿Ha tenido alguna vez algún conflicto interpersonal en su centro de trabajo?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<b>11.</b> ¿A Ud. le es fácil comprender las funciones que se le asignan en el hospital Juan Pablo II?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>12.</b> ¿El hospital Juan Pablo II brinda capacitaciones para fortalecer sus habilidades?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	
<b>13.</b> ¿Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las actividades de su área?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>14.</b> ¿Las competencias adquiridas en su formación profesional permiten desarrollar las funciones del puesto?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>15.</b> ¿Asume responsabilidades según las políticas y procedimientos del hospital Juan Pablo II?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>16.</b> ¿Las políticas del hospital Juan Pablo II se expresan de forma verbal o escrita?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>17.</b> ¿Las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes de trabajo son adecuadas?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>18.</b> ¿Se respeta las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>19.</b> ¿Es efectiva la comunicación entre compañeros y jefes de trabajo?	TA( x )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<p><b>20.</b> ¿Su jefe está abierto a un dialogo constructivo respecto al entorno laboral?</p>	<p>TA( x )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><b>21.</b> ¿Desarrolla sus actividades sin esperar la orden de su jefe?</p>	<p>TA( x )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><b>22.</b> ¿Sus compañeros tienen la capacidad de brindar alternativas de solución a los problemas que se presentan en el desarrollo de sus tareas?</p>	<p>TA( x )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><b>23.</b> ¿Toma iniciativa para asumir retos que contribuyan al crecimiento de la organización?</p>	<p>TA( x )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><b>24.</b> ¿En sus tiempos libres desarrollo actividad que beneficien a la organización?</p>	<p>TA( x )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><b>25.</b> ¿Brinda adecuada orientación cuando sus compañeros de trabajo lo requieren?</p>	<p>TA( x )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><b>26.</b> ¿Existe colaboración entre compañeros para solucionar cualquier problema?</p>	<p>TA( x )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><b>27.</b> ¿Cuándo se trabaja en equipo se expresa las opiniones de manera abierta?</p>	<p>TA( x )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p><b>28.</b> ¿Brinda ayuda en las funciones y responsabilidades de sus compañeros de trabajo cuando lo requieren?</p>	<p>TA( x )                      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA _____ N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>  El instrumento está apto para su aplicación.	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	



---

Juez Experto:  
Colegiatura N° 07620  
DNI: 46267702

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		HERLYS T. FLERA CASTRO
<b>PROFESIÓN</b>		ADMINISTRACIÓN
<b>ESPECIALIDAD</b>		MBA
<b>GRADO ACADÉMICO</b>		MAGISTER
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>		5 AÑOS
<b>CARGO</b>		ESPECIALISTA EN CONTRATACIONES
ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN EL HOSPITAL JUAN PABLO II, CHICLAYO - PERÚ 2021 - 2022		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Suclupe Domínguez Yanire del Rocío Bances Santisteban María Lucinda	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Identificar el nivel de estrés de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.	
	Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.	
	Analizar la relación entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

**Preguntas:**

**ESTRÉS LABORAL**

1. ¿Se siente fatigado para afrontar otro día más de jornada laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
2. ¿Se ha sentido agotado al final de la jornada laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
3. ¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
4. ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
5. ¿Se siente emocionalmente cansado con las actividades que realiza?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
6. ¿Considera que el hospital Juan Pablo II se preocupa por tener un personal motivado?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
7. ¿Le es fácil controlar sus emociones para poder concentrarse en su centro de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
8. ¿Se enoja con facilidad en su trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	

9. ¿Ante los problemas laborales que ha podido tener en el hospital Juan Pablo II los ha logrado resolver con facilidad?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
10. ¿Ha tenido alguna vez algún conflicto interpersonal en su centro de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
11. ¿A Ud. le es fácil comprender las funciones que se le asignan en el hospital Juan Pablo II?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
12. ¿El hospital Juan Pablo II brinda capacitaciones para fortalecer sus habilidades?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		
13. ¿Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las actividades de su área?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
14. ¿Las competencias adquiridas en su formación profesional permiten desarrollar las funciones del puesto?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
15. ¿Asume responsabilidades según las políticas y procedimientos del hospital Juan Pablo II?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
16. ¿Las políticas del hospital Juan Pablo II se expresan de forma verbal o escrita?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	
17. ¿Las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes de trabajo son adecuadas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( )
	SUGERENCIAS: _____	

18. ¿Se respeta las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
19. ¿Es efectiva la comunicación entre compañeros y jefes de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
20. ¿Su jefe está abierto a un dialogo constructivo respecto al entorno laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
21. ¿Desarrolla sus actividades sin esperar la orden de su jefe?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
22. ¿Sus compañeros tienen la capacidad de brindar alternativas de solución a los problemas que se presentan en el desarrollo de sus tareas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
23. ¿Toma iniciativa para asumir retos que contribuyan al crecimiento de la organización?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
24. ¿En sus tiempos libres desarrolla actividad que beneficien a la organización?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
25. ¿Brinda adecuada orientación cuando sus compañeros de trabajo lo requieren?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
26. ¿Existe colaboración entre compañeros para solucionar cualquier problema?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

27. ¿Cuando se trabaja en equipo se expresa las opiniones de manera abierta?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
28. ¿Brinda ayuda en las funciones y responsabilidades de sus compañeros de trabajo cuando lo requieren?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>100</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES <i>Ejecutar los interrogantes validados a fin de conocer la situación Actual y Real de la Tesis.</i>	
3. OBSERVACIONES	



*[Handwritten signature]*

Juez Experto: *Herlys T. Elera Castro*  
77213996

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Liset Sugeily Srva Gonzales
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciada
	<b>ESPECIALIDAD</b>	en Administración
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Maestra en Administración & Marketing
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	7 años
	<b>CARGO</b>	Secretaria Académico - DTC
ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN EL HOSPITAL JUAN PABLO II, CHICLAYO - PERÚ 2021 - 2022		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>		Suclupe Domínguez Yanire del Rocío Bances Santisteban María Lucinda
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Identificar el nivel de estrés de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.	
	Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022.	
	Analizar la relación entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hospital Juan Pablo II, Chiclayo - Perú 2021 - 2022	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Preguntas:

**ESTRÉS LABORAL**

1. ¿Se siente fatigado para afrontar otro día más de jornada laboral?	TA( / ) TD( )
	SUGERENCIAS: _____
2. ¿Se ha sentido agotado al final de la jornada laboral?	TA( / ) TD( )
	SUGERENCIAS: _____
3. ¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores?	TA( / ) TD( )
	SUGERENCIAS: _____
4. ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?	TA( / ) TD( )
	SUGERENCIAS: _____
5. ¿Se siente emocionalmente cansado con las actividades que realiza?	TA( / ) TD( )
	SUGERENCIAS: _____
6. ¿Considera que el hospital Juan Pablo II se preocupa por tener un personal motivado?	TA( / ) TD( )
	SUGERENCIAS: _____
7. ¿Le es fácil controlar sus emociones para poder concentrarse en su centro de trabajo?	TA( / ) TD( )
	SUGERENCIAS: _____
8. ¿Se enoja con facilidad en su trabajo?	TA( / ) TD( )
	SUGERENCIAS: _____

9. ¿Ante los problemas laborales que ha podido tener en el hospital Juan Pablo II los ha logrado resolver con facilidad?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS: _____	
10. ¿Ha tenido alguna vez algún conflicto interpersonal en su centro de trabajo?	TA( <input type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS: _____	
11. ¿A Ud. le es fácil comprender las funciones que se le asignan en el hospital Juan Pablo II?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS: _____	
12. ¿El hospital Juan Pablo II brinda capacitaciones para fortalecer sus habilidades?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS: _____	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		
13. ¿Cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las actividades de su área?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS: _____	
14. ¿Las competencias adquiridas en su formación profesional permiten desarrollar las funciones del puesto?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS: _____	
15. ¿Asume responsabilidades según las políticas y procedimientos del hospital Juan Pablo II?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS: _____	
16. ¿Las políticas del hospital Juan Pablo II se expresan de forma verbal <del>y</del> escrita?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS: <u>agregar "y/o"</u>	
17. ¿Las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes de trabajo son adecuadas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS: _____	

18. ¿Se respeta las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
19. ¿Es efectiva la comunicación entre compañeros y jefes de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
20. ¿Su jefe está abierto a un dialogo constructivo respecto al entorno laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
21. ¿Desarrolla sus actividades sin esperar la orden de su jefe?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
22. ¿Sus compañeros tienen la capacidad de brindar alternativas de solución a los problemas que se presentan en el desarrollo de sus tareas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
23. ¿Toma iniciativa para asumir retos que contribuyan al crecimiento de la organización?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
24. ¿En sus tiempos libres desarrolla actividad que beneficien a la organización?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
25. ¿Brinda adecuada orientación cuando sus compañeros de trabajo lo requieren?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
26. ¿Existe colaboración entre compañeros para solucionar cualquier problema?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

27. ¿Cuando se trabaja en equipo se expresa las opiniones de manera abierta?	TA( / )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____
28. ¿Brinda ayuda en las funciones y responsabilidades de sus compañeros de trabajo cuando lo requieren?	TA( / )                      TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES      Sin Observaciones .	

  
**Mg. Liset Sugrity Silva Gonzales**  
 Lic. en Administración  
 Reg. Único de Coleg. N° 27145

Juez Experto:

## Anexo N°4: Carta de autorización de la empresa investigada



HOSPITAL PRIVADO  
**JUAN PABLO II**

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

La Victoria, 20 de diciembre del 2021

CARTA N° 0183-2021-HPJPII/GG.

**MG:**

**CARLA ANGELICA REYES REYES**  
Directora de EAP de Administración  
Universidad Señor de Sipán  
Chiclayo - Perú

**ASUNTO: Respuesta A Solicitud De Permiso Y Apoyo En Investigación.**

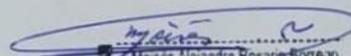
Estimada Directora.

Por medio del presente me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que su solicitud de fecha noviembre 2021 ha sido aceptada por mi representada, en consecuencia, pueden realizar la respectiva investigación en nuestra institución los estudiantes:

- Bances Santisteban Maria Lucinda
- Suclupe Domínguez Yanire del Rocío

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes expresarle mi estima personal.

Atentamente



Moisés Alejandro Rosario Borrego  
GERENTE GENERAL  
HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II S.A.C.

Av. Grau N° 1461 - La Victoria - Lambayeque  
Tel.:(074) 22-6070/ (074) 226108  
email: gerencia@hospitaljuanpablo.com  
www.hospitaljuanpablo.com

## Anexo N°5 Resolución de proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0920-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 22 de octubre de 2021.

### VISTO:

El Oficio N°0262-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 21 de octubre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 22/10/2021, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – período académico 2021-II, de la EAP de Administración, a cargo del Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Proyectos de Tesis, de los estudiante del Curso de Investigación I, período 2021-II, a cargo del Dr. Lisandro José Alvarado-Peña, de la Escuela Profesional de Administración Pública, según se indica en cuadro adjunto.

### REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo  
Decana (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFO  
074 481610 - 074 41  
CAMPUS USS  
Km. 5, carretera a  
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0920-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	AQUINO MAYANGA WILSON ENRIQUE	ENDOMARKETING Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, CHICLAYO - PERÚ, 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	BACA RUIZ CINTHIA FIORELA	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA PROMOTORES DEL CAMPO INNOVANDO TECNOLOGÍA E.I.R.L, BAGUA 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	BANCES SANTISTEBAN MARIA LUCINDA SUCLUPE DOMINGUEZ YANIRE DEL ROCIO	ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN EL HOSPITAL JUAN PABLO II, CHICLAYO-PERÚ 2021 – 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	BOHORQUEZ FLORES JUAN ANDRE TINEO VASQUEZ JORGE ENRIQUE	CALIDAD EDUCATIVA DE LA ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS Y SU PRODUCTIVIDAD EN LOS OFICIALES EGRESADOS EN EL 2021 – 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	CAMPOS COTRINA CARLOS ALBERTO	MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA JOSÉ LEONARDO ORTIZ CHICLAYO-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	CAMPOS URIARTE PATSY LISSY PERCIAL ROJAS BRENDA CECILIA	CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL ÁREA DE RR.HH DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, PERÚ 2021 – 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	CARUAJULCA VILAS HALDER IVAN	NEUROMARKETING Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO DE COMPRA EN LA POLLERÍA CHAVITO BAMBAMARCA - CAJAMARCA, 2021 – 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	CHILON CHAVEZ FREDDY ALONSO	CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS FERRETERÍAS DE CHICLAYO-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	COA DURAND JESUS FIDEL MORALES AICON SHEYLY MARELLY	PLAN DE MARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA MK SOLUCIONES EDUCATIVAS S.R.L, EN LA REGIÓN LIMA 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	CORONEL GUEVARA JARISSA DAYANA LOPEZ ESTRELLA TANIA MEDALY	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA CAMPOSANTO ECOLÓGICO ESPERANZA ETERNA - LAMBAYEQUE 2021 – 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	CUBAS QUISPE SANDI LISBET GUEVARA SILVA ANGEL NICOLAS	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA, PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORM**

074 481610 - 074 4816

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pim  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
12	FENCO GONZALES OLGA DEL MILAGRO RUTH	CADENA DE SUMINISTROS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA TEXTIL FENCOMODA CHICLAYO- PERÚ, 2021 - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	GARCIA NEVADO ALEIDA VIRGINIA	GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL LAS MERCEDES, CHICLAYO - PERÚ, 2021 - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	GARCIA URRUTIA DE LA PIEDRA MIRKO EDISON	MOTIVACIÓN Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES OPERATIVOS DEL CASINO BAGDAD - CHICLAYO 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	GUEVARA REYNA MARCO ANTONIO MARTINEZ GAONA MARCOS RAFAEL	LIDERAZGO GERENCIAL Y MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CONSTRU INNOVA SAC EN LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	HUAMAN VARGAS MELECIO	INNOVACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO PRIMAX, LIMA- 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	IZQUIERDO MANCHAY INGRID VIVIANA RODRIGUEZ SEMPERTEGUI FANY LISETH	GESTIÓN DE COMPETENCIAS PARA EL MEJORAMIENTO EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CAJAMARCA-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	JARA CARHUAPOMA MARIA MAGDALENA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y PROYECTOS DEL GOBIERNO REGIONAL PIURA-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	JARA GOMEZ GABRIEL RENATO TASAYCO PACHAS ROMAN ALEXANDER	ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA EL POSICIONAMIENTO DE MERCADO DE LA CAJA MUNICIPAL ICA, EN LA CIUDAD DE HUARAL, PERÚ - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	MERA SANCHEZ SILVA EMMA GIANELLA	ENDOMARKETING PARA EL MEJORAMIENTO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CLARO, CHICLAYO-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	MORA TRONCOS JUNIOR SEBASTIAN	DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO AÑO 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	NORIEGA MENA EVERT GEINER	ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL POLICIAL EN LA COMISARIA DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORME:**  
074 481610 - 074 48163;  
**CAMPUS USS**  
Km. 5, carretera a Pime  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0920-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
23	OBANDO CELI GREYSY JARYRA	CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA DESERCIÓN DE LOS COLABORADORES DE MANPOWER – CHICLAYO 2021 – 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	OVIEDO CALDERON MERCEDES DEL ROSARIO	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MICROEMPRESAS DE LAMBAYEQUE, PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	PAREDES REYES ROGER DAVID	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ECOSERMILL S.R.L. LA LIBERTAD-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	PEREZ PEREZ JOSE AMBERLY	ESTRATEGIA DE RESILIENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA MARCA "NEGOCIOS SANTO TOMAS S.A.C." CHICLAYO 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	PISCOYA PAIVA JOSE MANUEL VILCHEZ UCARIEGUE KEVIN MARIANO	CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA NATIVA TELNORT E.I.R.L. CHICLAYO-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	PIZARRO GONZALES RAUL ALONSO MIÑOPE LEYVA GLORIA DEL ROCIO	ESTRATEGIAS DE MARKETING Y POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA PIZZA HUT REAL PLAZA, CHICLAYO 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	RISCO RAMOS GRICELY MAGDALENA	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA CHICLAYO IN, PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	SALAZAR MESONES DIEGO ARMANDO	INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL BIENESTAR ECONÓMICO DE LOS USUARIOS DE PENSIÓN 65 EN EL DISTRITO DE FERREÑAFE, PERÚ, 2021 – 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	SANTAMARIA ZEÑA BIANCA LISBETH SILVA VILLANUEVA GLADYS NOHELIA	ESTRATEGIAS DE ECOMMERCE PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN LA EMPRESA HAPPY FAMILY S.A.C., LIMA 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32	SANTISTEBAN COBEÑAS PEDRO SAUL	PLAN DE SOCIAL MEDIA PARA LA CAPTACIÓN DE LOS CLIENTES NUEVOS EN LA EMPRESA RESTAURANTERA EL SNACK L'EOS MOCHUMI - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
33	TORRES SANTILLAN LUIS ENRIQUE	MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LAS VENTAS EN EL CENTRO COMERCIAL NUEVA ARICA-CHICLAYO-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORME**

074 481610 - 074 48163

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Puno  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0920-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
34	VALENCIA CASTILLO EDUARDO FERNANDO	CALIDAD DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA CLARO EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
35	YAIPEN MORALES ANGUI ADAMARI	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL COLEGIO MILITAR ELÍAS AGUIRRE, PIMENTEL – PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

## Anexo N°6: Formato T1



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 30 de junio del 2023

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. –

El suscrito:

Bances Santisteban María Lucinda con DNI 48252420, Suclupe Domínguez Yanire del Rocío con DNI 77472498

En calidad de autor(es) exclusivos de la investigación titulada:

#### **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN EL HOSPITAL JUAN PABLO II, CHICLAYO – PERÚ, 2021 - 2022**

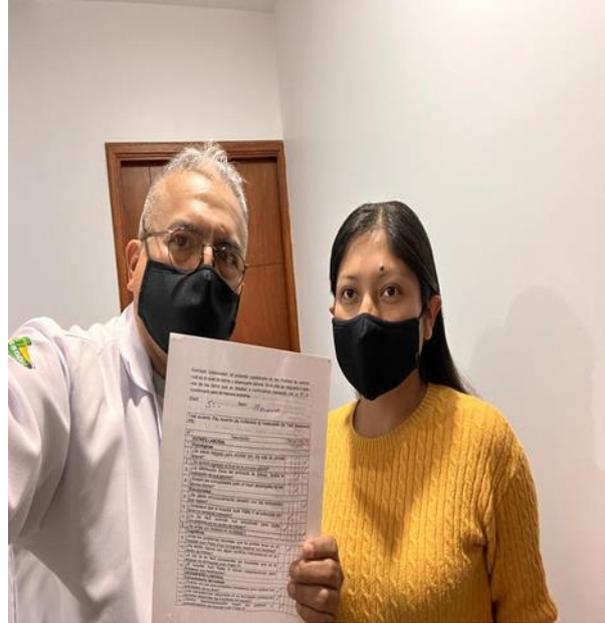
presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de licenciado en administración, de la Facultad de ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Bances Santisteban María Lucinda	48252420	
Suclupe Domínguez Yanire del Rocío	77472498	

## Anexo N°7: Evidencias fotográficas



## Anexo N°8: Reporte de turnitin

**Reporte de similitud**

---

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN EL HOSPITAL JUAN PABLO II, CHICLAYO - PERÚ 2021 - 2022</b>	<b>Bances Santisteban María Lucin Suclupe Domínguez Yanire del Rocío</b>

---

RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
<b>14010 Words</b>	<b>76769 Characters</b>
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>61 Pages</b>	<b>340.7KB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Aug 14, 2023 3:00 PM GMT-5</b>	<b>Aug 14, 2023 3:01 PM GMT-5</b>

---

- **18% de similitud general**  
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

• 14% Base de datos de Internet	• 1% Base de datos de publicaciones
• Base de datos de Crossref	• Base de datos de contenido publicado de Crossref
• 12% Base de datos de trabajos entregados	

- **Excluir del Reporte de Similitud**
  - Material bibliográfico
  - Material citado
  - Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

---

Resumen

## Anexo N°9: Acta de originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0920-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, Bances Santisteban María Lucinda y Suclupe Domínguez Yanire del Rocío, con su tesis Titulada: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN EL HOSPITAL JUAN PABLO II, CHICLAYO - PERÚ 2021 - 2022**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **18%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 16 de agosto del 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.