

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA SALUD  
INTEGRAL FARMÉDICA, DISTRITO DE TRUJILLO EN EL AÑO 2018**

**TESIS**

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

**AUTORAS:**

Br. FLORES BAZAN, DIANA LUZ

Br. GRANADOS QUIROZ, MONICA LIZETH

**ASESOR:**

Mg. FIORENTINI CANDIOTTI, GIOVANNI

**TRUJILLO – PERÚ**

**2018**

## **PRESENTACION**

Señores miembros del jurado:

Según el cumplimiento a las disposiciones del Reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, presentamos ante ustedes el presente trabajo de investigación titulado: “El Estrés Laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, distrito de Trujillo en el año 2018”.

Realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración. El objetivo principal establecer en qué medida el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, distrito de Trujillo en el año 2018.

A ustedes señores miembros del jurado, nuestro especial reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor el presente trabajo, que se desarrolló atendiendo los lineamientos básicos de la metodología de la investigación.

Las autoras

## **AGRADECIMIENTO**

A la Clínica Salud Integral Farmédica, a nuestro asesor de tesis Mg. Mg Giovanni Fiorentini Candiotti, a nuestros docentes, y a nuestra casa de estudios, por su apoyo al desarrollo integral de este trabajo de investigación.

Diana y Mónica

## DEDICATORIA

A Dios, por nunca desampararme y ayudarme siempre que acudo a él, por ser mi fortaleza en los buenos y sobre todo en los malos momentos.

A mis padres, José y María, que siempre me han apoyado incondicionalmente, gracias por todo su amor y dedicación.

A mis hermanos y sobrinos por cada ocurrencia que tienen, ellos son un motivo más para ser cada vez mejor.

A Eder, por siempre alentarme y acompañarme en todo este proceso.

Diana

## DEDICATORIA

A Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi madre, Mirian, por ser el pilar de mi vida, por su apoyo incondicional, sus consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y por apoyarme con los recursos necesarios para estudiar.

A mi hijo, Rodrigo por ser mi motivación y quien me inspira para cumplir mis metas y objetivos planteados.

A mi esposo, Neiser por ser mi apoyo, compañía y la persona que me motiva y alienta para seguir adelante.

Mónica

## RESUMEN

El presente estudio se ha realizado con el propósito, de “Establecer en qué medida el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, distrito de Trujillo en el año 2018”. Para lograr el propósito de la misma, nos apoyamos en los antecedentes, realidad problemática y marco teórico, con dicha información se procedió a identificar el nivel de estrés laboral y el desempeño, sustentada teóricamente por Peiró y Robbins & Timothy respectivamente. Con esta base se planteó la siguiente hipótesis: El Estrés Laboral influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, distrito de Trujillo en el año 2018. Las dimensiones que conforman la variable independiente estrés laboral, son; estresores de tarea, de organización y de ambiente físico y las dimensiones de la variable dependiente desempeño laboral, son: desenvolvimiento, capacidad laboral, eficacia y perfil del trabajador. Esta investigación, de tipo aplicada, utilizó el diseño descriptivo correlacional, empleando la técnica de encuesta. Para la encuesta, se hizo uso de un cuestionario compuesto por 20 ítems. La población estuvo compuesta por 30 colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, mediante el tipo de muestreo poblacional. Se utilizó la prueba Tau b de Kendall para contrastar la hipótesis ( $p$ ) y para medir el coeficiente de correlación ( $t$ ). La hipótesis fue contrastada obteniendo un valor  $p$  de 0,145 por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación, además se obtuvo un valor  $t$  de -0,269 lo cual indica que existe una correlación inversa, es decir al aumentar el nivel de estrés laboral entonces el nivel de desempeño disminuye y viceversa. Finalmente, se concluyó que el estrés laboral influye negativamente en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, distrito de Trujillo en el año 2018.

Palabras clave: Estrés laboral y desempeño.

## ABSTRACT

The present research has been carried out with the purpose of "establishing the extent to which work stress influences the performance of collaborators in the health care area of the Clínica Salud Integral Farmédica, District of Trujillo in 2018". For the purpose of the same, we rely on the background, the problematic reality and the theoretical framework, with this information, the procedure to identify the level of work stress and performance, supported theoretically by Peiró and Robbins & Timothy respectively. With this base, the following hypothesis was proposed: Work Stress significantly influences the performance of the collaborators of the health care area of the Clínica Salud Integral Farmédica, Trujillo district in 2018. The dimensions that make up the independent variable work stress are; stressors of task, organization and physical environment and the dimensions of the dependent variable work performance, are: development, work capacity, efficiency and profile of the worker. This research, of applied type, used the descriptive correlational design, using the survey technique. For the survey, a questionnaire composed of 20 items was used. The population was composed of 30 collaborators from the health care area of the Clínica Salud Integral Farmédica, according to the type of population sample. The Kendall Tau b test was used to test the hypothesis ( $p$ ) and to measure the correlation coefficient ( $t$ ). the hypothesis was contrasted obtaining a  $p$ -value of 0.145 for which the hypothesis of the research is accepted, in addition a  $t$ -value of -0.269 was obtained, which indicates that there is an inverse correlation, that is to say when increasing the level of work stress then the performance level decreases and vice versa. Finally, it was concluded that work stress negatively affects the performance of the collaborators of the health care area of the Clínica Salud Integral Farmédica, district of Trujillo in 2018.

**Keywords:** Work stress and work performance.

## ÍNDICE

PRESENTACION.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	15
1.1.    Formulación del problema .....	15
1.1.1.    Realidad problemática.....	15
1.1.2.    Enunciado del problema.....	19
1.1.3.    Antecedentes del Problema .....	19
1.1.4.    Justificación.....	23
1.1.1.1.    Justificación teórica.....	23
1.1.1.2.    Justificación metodológica.....	23
1.1.1.3.    Justificación practica.....	23
1.1.1.4.    Justificación social .....	23
1.2.    Hipótesis.....	24
1.3.    Objetivos .....	24
1.3.1.    Objetivo General .....	24
1.3.2.    Objetivos Específicos.....	24
1.4.    Marco Teórico.....	24
1.4.1.    Estrés Laboral.....	24
1.4.1.1.    Dimensiones del Estrés Laboral.....	26
1.4.1.2.    Fases del Estrés Laboral.....	28
1.4.1.3.    Tipos de Estrés Laboral.....	28
1.4.1.4.    Causas del Estrés Laboral .....	29
1.4.1.5.    Consecuencias del Estrés: .....	30
1.4.1.6.    Efectos extremos del Estrés:.....	32
1.4.1.7.    Como Reducir el Estrés:.....	32
1.4.2.    Desempeño Laboral.....	33
1.5.    Marco Conceptual .....	39
1.5.1.    Conceptos Relacionados con el Estrés Laboral.....	39
1.5.1.1.    Estrés Laboral:.....	39
1.5.1.2.    Desgaste emocional:.....	39

1.5.1.3.	Esclavos del trabajo:.....	39
1.5.2.	Conceptos Relacionados con el Desempeño Laboral.....	40
1.5.2.1.	Insatisfacción por retribución:.....	40
1.5.2.2.	Insatisfacción del ejercicio profesional:.....	40
1.5.2.3.	Falta de motivación para el desempeño: .....	40
1.5.2.4.	Exceso de demandas laborales: .....	40
CAPÍTULO II: MATERIALES Y PROCEDIMIENTOS .....		42
2.1.	Materiales .....	42
2.2.	Procedimientos .....	44
CAPÍTULO III: GENERALIDADES DE LA EMPRESA .....		49
3.1.	Generalidades.....	49
3.1.1.	Reseña Histórica.....	49
3.1.2.	Naturaleza.....	49
3.1.3.	Ubicación .....	49
3.1.4.	Visión .....	50
3.1.5.	Misión .....	50
3.1.6.	Objetivos .....	50
3.1.7.	Estructura Orgánica.....	51
CAPÍTULO VI: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....		53
4.1.	Presentación de resultados .....	53
4.1.1.	Presentación de resultados cuantitativos .....	53
4.1.2.	Presentación de resultados Cualitativos .....	68
4.1.3.	Contrastación de Hipótesis.....	74
4.2.	Discusión de Resultados.....	75
CONCLUSIONES .....		80
RECOMENDACIONES .....		81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		82
ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN .....		86
ANEXO 02: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL .....		87
ANEXO 03: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL.....		89
ANEXO 04: PUNTUACIONES DE LA ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL.....		91
ANEXO 04: PUNTUACIONES DE LA ENCUESTA DE DESEMPENO LABORAL		92
ANEXO 06: ESTRUCTURA Y VALORACIÓN DE LA ENCUESTA .....		93
ANEXO 07: ESTRUCTURA Y VALORACIÓN DE LA ENCUESTA .....		94

ANEXO 08: PRUEBA ALFA DE CRONBACH.....	95
ANEXO 09: TABULACION DE LA ENCUESTA .....	96
ANEXO 10: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN .....	97
ANEXO 11: GUIA DE ENTREVISTA.....	98
ANEXO 12: VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA.....	99

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> <i>Edad de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica</i> .....	53
<b>Tabla 2:</b> <i>Sexo de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica</i> .....	54
<b>Tabla 3:</b> <i>Estado Civil de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica</i> .....	55
<b>Tabla 4:</b> <i>Especialidades médicas del personal de la Clínica Salud Integra Farmédica</i> ...	56
<b>Tabla 5:</b> <i>Estresor de la Tarea</i> .....	57
<b>Tabla 6:</b> <i>Estresor de la Organización</i> .....	58
<b>Tabla 7:</b> <i>Estresor del Ambiente Físico</i> .....	59
<b>Tabla 8:</b> <i>Desenvolvimiento</i> .....	60
<b>Tabla 9:</b> <i>Capacidad Laboral</i> .....	61
<b>Tabla 10:</b> <i>Eficacia</i> .....	62
<b>Tabla 11:</b> <i>Perfil del Trabajador</i> .....	63
<b>Tabla 12:</b> <i>Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño</i> .....	64
<b>Tabla 13:</b> <i>Nivel de Estrés Laboral</i> .....	65
<b>Tabla 14:</b> <i>Nivel de Desempeño Laboral</i> .....	66
<b>Tabla 15:</b> <i>Relación entre el Estrés Laboral y el Desempeño Laboral</i> .....	67
<b>Tabla 16:</b> <i>Prueba Tau b de Kendall</i> .....	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Edad de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica .....	53
<b>Figura 2.</b> Sexo de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica .....	54
<b>Figura 3.</b> Estado Civil de los colaboradores del área asistencial de .....	55
<b>Figura 5.</b> Estresor de la Tarea.....	57
<b>Figura 6.</b> Estresor de la Organización .....	58
<b>Figura 7.</b> Estresor del Ambiente Físico .....	59
<b>Figura 8.</b> Desenvolvimiento .....	60
<b>Figura 9.</b> Capacidad Laboral .....	61
<b>Figura 10.</b> Eficacia .....	62
<b>Figura 11.</b> Perfil del Trabajador .....	63
<b>Figura 13.</b> Nivel de Estrés Laboral.....	65
<b>Figura 14.</b> Nivel de Desempeño Laboral.....	66

## ÍNDICE DE CUADROS

<i>Cuadro 1: Especialidades de la Clínica Salud Integral Farmédica.....</i>	<i>42</i>
<i>Cuadro 2: Clasificación del Coeficiente de Correlación.....</i>	<i>47</i>
<i>Cuadro 3: Entrevista al Gerente General.....</i>	<i>68</i>
<i>Cuadro 4: Entrevista a la Jefa de Gestión de Calidad .....</i>	<i>71</i>

# **CAPÍTULO I**

# **INTRODUCCIÓN**

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Formulación del problema**

#### **1.1.1. Realidad problemática**

En un mundo tan exigente, donde todo evoluciona más rápido, se hacen más notable los altos niveles de presión en las organizaciones efecto de la competencia, tecnología, ambiente laboral, carga laboral, relaciones interpersonales, salarios, rotación de personal, exigencias laborales y metas por alcanzar; lo que da como resultado enfermedades profesionales como el estrés. El estrés es un problema que afecta a los individuos en el ámbito personal como laboral, lo que tiene consecuencias que afectan a su salud física como mental, que al no ser descubierto y tratado a tiempo puede perjudicar a la persona en muchos ámbitos de su vida.

De acuerdo con el Portal Web del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de España, entre enero y mayo del 2017, se produjeron 237.570 accidentes. De entre las múltiples causas que provocan estos accidentes, hay una que es especialmente controvertida, por la dificultad de establecer el nexo entre el estrés como causa y la enfermedad como consecuencia.

Un estudio realizado el 2016 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), donde se midió el estrés laboral por países, México obtuvo el primer lugar (75%), por encima de países como China (73%) y Estados Unidos (59%), siendo las dos economías más grandes del mundo. Según un estudio realizado recientemente por la Organización Mundial de la Salud indica que el México, 40% de los trabajadores padece estrés laboral, un problema que afecta la productividad de los empleados y de las empresas

En los últimos tiempos el estrés se está convirtiendo en uno de los principales problemas de salud para las personas, según un estudio realizado en Perú por el Instituto de Integración en el año 2015, indicó que 58% de los peruanos sufren de estrés, de los cuales las mujeres reportan un mayor nivel de estrés con un 63%, mientras que los hombres tienen un 52%, ratificando esta información el Centro de Estudios sobre Estrés Humano de

Canadá y la Asociación Americana de Psicología de EE.UU. realizaron una investigación, donde se obtuvo la misma tendencia en las mujeres, donde se afirmó que incluso el impacto es mucho mayor en su salud física y mental. Los motivos de dichos niveles de estrés son la situación económica con un 68%, la inseguridad ciudadana con un 31%, los problemas de pareja con un 17%, los problemas con los hijos con un 17%, por último, otra causa de estrés son las responsabilidades en el trabajo. Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud, sostiene que el estrés laboral es uno de los principales problemas que afecta tanto a los empleados como a la misma entidad donde laboran.

Según un estudio realizado por el portal peruano Trabajando.com (2009), se obtuvieron los siguientes resultados: en el Perú el 39% del estrés es consecuencia del trabajo, 27% del desempleo, 18% de las responsabilidades y finalmente un 8% de la familia y los estudios. El 71% indica que el estrés ha generado en ellos depresión laboral, mientras el 29% no cree haber llegado hasta ese punto. Así mismo en dicha investigación se preguntó cuáles eran las principales causas que los llevaron a tener un cuadro depresivo y un 28% afirmó que es el desequilibrio entre el nivel de esfuerzo y las compensaciones por su labor, el 26% asegura que es la falta de oportunidades de desarrollo profesional, un 22% dijo que son las largas jornadas o una excesiva carga de trabajo, el 11% respondió que es la reorganización o la precariedad laboral, un 7% reafirmó que son las malas relaciones interpersonales y finalmente el 6% la intimidación o acoso. Según Ernesto Velarde, country manager de Trabajando.com Perú (2009), expone que “las empresas deben tomar medidas efectivas para asegurar la salud de sus empleados, ya que el estrés afecta física y mentalmente al personal; y podría poner en riesgo la producción de la compañía. Es importante que las organizaciones ejecuten talleres o actividades preventivas, de esta manera los colaboradores sientan lo importante que son”.

Por otro lado, la Encuesta Nacional de Hogares realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, el 72% de la PEA, señala que labora 48 horas

a la semana, mientras que hace 10 años el promedio era de 40 horas a la semana, teniendo como efecto agotamiento físico y mental, depresión, nerviosismo, irritabilidad entre otros.

Hoy en día el efecto del estrés se hace más innegable, puesto que es un problema tanto para las empresas como para sus colaboradores, una buena gestión y administración de la carga laboral sería una buena forma de prevenir o minimizar el estrés.

De hecho para (Chiavenato, 2009) el estrés laboral es:

“Una condición que surge de la interacción de la persona con su trabajo y se caracteriza por los cambios que ocurren en el interior de la persona y que la fuerza a desviarse de su normal funcionamiento. El estrés es una respuesta de adaptación a una situación externa y da por resultado desviaciones psicológicas, conductuales y/o físicas”.

Por todo lo expuesto por el autor, es importante establecer un trabajo compartido de manera vertical, los responsables de las entidades deben reconocer la importancia que tiene el estrés como riesgo laboral, para esto se debe efectuar recursos que permitan al empleado la información y formación de diferentes técnicas para enfrentarlo desde un aspecto saludable.

Estos problemas se observan en la Clínica Salud Integral Farmédica, que se encuentra ubicada en la Prolongación Unión 1582- Rázuri, distrito de Trujillo, departamento de la Libertad, dicha clínica realiza actividades de prestación de servicios de salud, preferentemente en régimen ambulatorio o de internamiento, atención de salud con fines de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas. La clínica cuenta con 40 empleados, los cuales se dividen en dos áreas, las cuales son: asistencial y administrativo, el área asistencial está constituida por los colaboradores que tienen contacto directo con los pacientes, mientras que el área administrativo está compuesta por el personal que tiene a cargo la planificación, organización, dirección y control de la empresa, para la presente investigación solo se tomó en cuenta a los

colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, el área asistencial está constituida por 30 colaboradores que se desempeñan en las diferentes especialidades tales como: Medicina General, Odontología, Pediatría, Dermatología, Neurocirugía, Cirugía General, Gastroenterología, Radiografía, Medicina Física y Rehabilitación, Ecografía, Ginecología, Enfermería y Laboratorio. Algunos de estos colaboradores solo trabajan por citas, las cuales son acumuladas para ser atendidas dentro de la semana.

La Clínica Salud Integral Farmédica, busca ser una de las organizaciones líderes de la región La Libertad en la atención integral y especializada de salud, con personal comprometido, con una cultura organizacional moderna, de excelencia, calidad y reconocimientos por la comunidad y la región, por tal motivo Iván Flores Lazo, Gerente General de dicha institución tomó a bien que se realice la presente investigación, ya que se preocupan por el bienestar de sus colaboradores, buscando que estos no tengan dificultad en su desempeño. El personal del área asistencial presentó diversos problemas relacionados con la organización y el ambiente físico, los cuales podrían afectar su desempeño laboral.

Además, el área asistencial tiene contacto directo con los pacientes, estos son quienes atienden directamente sus necesidades, no importando la complejidad de cada caso, su deber es brindar un buen servicio, de esta manera la organización aumenta su nivel de posicionamiento en el mercado. La carga laboral aumenta los días Lunes y Martes, siendo las áreas más demandadas enfermería y laboratorio, las cuales tienen que lidiar cotidianamente con las diversas situaciones que presentan los pacientes y/o familiares de estos, lo que podría haber sido un desencadenante de estrés en el personal y bajar desempeño en sus puestos, también se tomó en cuenta las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, debido a que ante circunstancias negativas su desempeño laboral se pudo ver afectado. Por tales motivos la clínica se enfrenta ante una situación de riesgo puesto que esto puede llegar a desencadenar consecuencias estresantes por parte del personal y haber bajado su desempeño laboral.

Por lo expuesto se reconoció la importancia de la presente investigación, para afrontar dichas situaciones y de la misma manera la organización la tome en cuenta para que pueda tomar medidas correctivas que ayuden a intervenir y cuidar de forma oportuna la salud integral del personal de la Clínica Salud Integral Farmédica, para que así estén en condiciones óptimas de ejercer sus funciones y actividades correspondientes.

### **1.1.2. Enunciado del problema**

¿De qué manera el Estrés Laboral influye en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, distrito de Trujillo en el año 2018?

### **1.1.3. Antecedentes del Problema**

La revisión bibliográfica que se realizó, permitió ubicar algunas investigaciones desarrolladas anteriormente en torno a las variables de estudio, las cuales se presentan a continuación:

#### ***Antecedente internacional***

Gonzales (2014), en su tesis para obtener el Grado de Licenciada en Psicología Industrial/ Organizacional, “*Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*”, en la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango. Este estudio utilizó un diseño de investigación explicativo, con una población de 100 personas y una muestra de 50, entre hombres y mujeres, cuyas edades oscilan entre los 25 y 50 años de edad, así mismo se utilizó la investigación descriptiva para conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes. Como instrumento se utilizó una prueba psicométrica, Escala de Apreciación del Estrés para que se conozca el número de acontecimientos estresantes, que han estado presentes en la vida del sujeto. La investigación realizada para conocer la relación del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. llegó a las siguientes conclusiones:

- El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A, variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en

los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

- De acuerdo a la investigación realizada la mayoría de los trabajadores del Serviteca Altense S.A. manifiestan niveles altos de estrés, donde se toma en cuenta la media arrojada por la prueba sobre estrés administrada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén por encima de este manifiestan niveles altos de estrés y los que sean menores se consideran bajos.
- Se comprobó con un mínimo de significancia de 0.05, para determinar la relación el valor obtenido fue mayor a 0.28, por lo tanto, se estableció la existencia de una igualdad entre los resultados entre la prueba para medir estrés general y la prueba para medir el estrés socio laboral donde el resultado fue de 0.35 mayor al resultado esperado y que también el resultado de la Prueba para medir estrés general tiene relación con el resultado de la evaluación de desempeño.

### ***Antecedentes Nacionales***

Coronado y Sandoval (2017), en su tesis para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración, “Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la sede administrativa UGEL San Ignacio 2017”, en la Universidad Señor de Sipán de la Ciudad de Chiclayo. En el estudio utilizó la investigación cuantitativa la cual fue aplicada a todos los colaboradores de la sede administrativa de la unidad de gestión educativa local San Ignacio, con un diseño descriptivo que permitió describir el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio. La población fue de 142 colaboradores entre funcionarios, especialistas, profesionales, técnicos y

auxiliares, tomando la misma cantidad de personas para la muestra. En la investigación realizada para conocer la relación del estrés en el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa de la UGEL San Ignacio, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se diagnosticó el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la institución que presentan estrés y que influyen en el desempeño de los mismos, debido a factores ambientales, organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 75% quienes no cumplen con las metas establecidas en tiempo plasmado u oportunamente, el 73% consideran que casi nunca evitan los conflictos dentro del equipo referente a la variable independiente de estrés laboral de los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.
- La evaluación del desempeño se llegó al 96% que revelan que los colaboradores nunca han recibido apoyo de sus superiores; el 95% manifiesta que nunca Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.
- Se determinó que el desempeño está influenciado por el estrés laboral, con un nivel de significación menor de 0.05 ( $p < 0,05$ ). Por lo que se demuestra que el desempeño de los colaboradores se ve afectado en gran parte por la existencia de una falta de comunicación directa entre el funcionario y el colaborador lo que está impidiendo las aportaciones de nuevas ideas, sugerencias responsabilidades y compromiso.

### ***Antecedentes Locales***

Luján (2017) en su tesis para obtener el Título de Licenciada en Administración, “El estrés y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Consermet SAC Trujillo - 2016”, en la Universidad Nacional de Trujillo. En su estudio utilizó el diseño de investigación descriptivo transaccional de una sola casilla. La población de estudio se conformó por el conjunto de colaboradores de la empresa que en su totalidad son 50 trabajadores y la muestra estuvo representada por todos los elementos de la población: así mismo se realizaron encuestas. La investigación

realizada para saber si el estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Consermet SAC Trujillo, 2016.

- Los estresores laborales más influyentes son principalmente originados por las exigencias de las tareas (diversidad de tareas y que pocas veces son suficientemente claras) asociado a las exigencias del rol (sobrecarga de trabajo, largas jornadas de trabajo, tiempos insuficientes para el cumplimiento de planes).
- De acuerdo a los indicadores determinados se pudo llegar a la conclusión que los colaboradores en su mayoría presentan nivel de desempeño laboral bajo. Los factores que muestran desempeño deficiente así tenemos: tomarse demasiado tiempo en realizar sus labores, falta de disposición a desarrollar alta velocidad, repetir el mismo error en ocasiones, falta de iniciativa por dar puntos de vista para mejorar sus labores, desinterés por participar en los planes de trabajo, necesidad de estar supervisados constantemente.
- La relación de la influencia entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Consermet SAC es de manera inversa, es decir a mayor estrés, menor desempeño laboral.

Llpo (2015), en su tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración, “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico Sole E.I.R.L Trujillo 2015”, en la Universidad Nacional de Trujillo. En su estudio utilizó el diseño de investigación no experimental, descriptiva correlacional. La población es de 34 trabajadores y la muestra estuvo representada por todos los elementos de la población. Así mismo se realizaron encuestas y cuestionarios que fue dividida en dos partes, la parte I con preguntas referentes al estrés y la parte II con preguntas referentes al desempeño. La investigación realizada para determinar los afectos del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del Servicio Técnico Sole E.I.R.L. Trujillo 2015, llegaron a las siguientes conclusiones:

- El desempeño de los trabajadores se ve afectado debido al estrés laboral pues no cumplen con las metas de ventas o servicios, mala relación o falta de apoyo entre compañeros de trabajo y sobrecarga de

tareas laborales.

- Se encontró que las causas del estrés laboral que más presentan en los trabajadores del Servicio Técnico SOLE-Trujillo son el elevado nivel de responsabilidad, volumen y ritmo de trabajo, condiciones laborales del lugar de trabajo.

#### **1.1.4. Justificación**

##### **1.1.1.1. Justificación teórica**

El presente estudio permitió compilar conceptos y definiciones actualizadas sobre estrés laboral y desempeño, así como la relación entre dichas variables. Así mismo, la investigación permitió enriquecer la formación profesional en el campo de la administración y del comportamiento humano, incorporando nuevos conocimientos al andamiaje profesional.

##### **1.1.1.2. Justificación metodológica**

Para la presente investigación se aplicó encuestas y entrevistas, para determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño, además permitió determinar los niveles de dichas variables, ya que actualmente el estrés laboral cumple un rol muy importante para el bienestar de los empleados.

##### **1.1.1.3. Justificación práctica**

Los resultados de la presente investigación permitieron conocer los niveles de estrés y desempeño laboral, de esta manera se brindó dicha información a la Clínica Salud Integral Farméutica para aplicar diversos métodos para reducir la problemática.

##### **1.1.1.4. Justificación social**

La Clínica Salud Integral Farméutica también ha tomado interés en esta investigación, ya que están comprometidos con el bienestar de sus colaboradores, lo cual redundará en beneficio de la organización y de la sociedad, puesto que están comprometidos con la salud de las personas.

Finalmente, se aspiró que los resultados del estudio sean

utilizados como referencia para futuras investigaciones que traten sobre una problemática similar.

## **1.2. Hipótesis**

El Estrés Laboral influye en el Desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, distrito de Trujillo en el año 2018.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer de qué manera el Estrés Laboral influye en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, distrito de Trujillo en el año 2018.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel del Estrés Laboral de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, a través de una encuesta.
- Identificar el nivel del Desempeño Laboral de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, a través de una encuesta.
- Analizar la relación entre el Estrés Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores del área asistencial la Clínica Salud Integral Farmédica.

## **1.4. Marco Teórico**

A continuación, se presenta la base teórica en la que se sustenta este trabajo, tomando como referencia las dos variables con las que se trabaja: Estrés Laboral y Desempeño Laboral.

### **1.4.1. Estrés Laboral**

El estrés laboral en la actualidad es un problema de salud que afecta a las personas en su entorno familiar, social y profesional, especialmente en el ámbito laboral, debido a que afecta a los colaboradores y provoca

incapacidad física o mental en el desarrollo de sus tareas en la organización. El estrés al ámbito laboral, produce un desequilibrio entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

Chiavenato (2009), “el estrés laboral es una condición que surge de la interacción de la persona con su trabajo y se caracteriza por los cambios que ocurren en el interior de la persona y que la obligan a desviarse de su funcionamiento normal. El estrés es una respuesta de adaptación a una situación externa y da por resultado desviaciones físicas, psicológicas y/o conductuales”. (p.379).

Peiró (2009), señala al estrés laboral como transacción entre la persona y su entorno, siendo la experiencia subjetiva y la forma de apreciar la persona su situación, denominando a los estímulos como estresantes o estresores mientras que a los efectos más o menos permanentes ante el estrés se caracteriza como efectos del estrés. (p. 02)

Por su parte Newstrom (2011), “el estrés es el término general que se aplica a las presiones que las personas sienten en la vida. Su presencia en el trabajo es casi inevitable en muchos puestos. Sin embargo, las diferencias individuales son responsables de la amplia gama de reacciones ante el estrés; una tarea que una persona considere moderadamente difícil produce altos niveles de ansiedad en otra. Cuando aumenta la presión surge una tensión negativa en las emociones, procesos de pensamiento, conducta y condición física de una persona. Cuando la tensión alcanza niveles elevados, los empleados desarrollan diversos síntomas de estrés que perjudican su desempeño laboral y salud, e incluso amenazan su habilidad para manejar el ambiente”. (p. 385)

El estrés laboral, es capaz de causar en los colaboradores de la organización muchas consecuencias que quizá en las personas nunca se habían presentado, hasta que empiezan su vida laboral y éste comenzó a tener más carga laboral y jornadas excesivas para cumplir metas y objetivos lo que causa un desequilibrio en su condición física como psicológica.

### **1.4.1.1. Dimensiones del Estrés Laboral**

De acuerdo con Peiró (1992), los factores estresantes son por tanto muy diversos según el tipo de trabajo que realice cada persona, y además es necesario considerar el contexto en el que un determinado trabajador se encuentre. De todas formas, aun con la complejidad que supone realizar la agrupación de los desencadenantes del estrés laboral, se pueden realizar según las causas que más conjuntamente han sido analizadas.

#### **a. Estresor de Tarea:**

La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental de trabajo: Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.
- El control sobre la tarea: Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

#### **b. Estresor de la Organización:**

Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del rol: Sucede cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, puede estresar de forma importante. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las

dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

- La jornada de trabajo excesiva: Produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.
- Las relaciones interpersonales: Pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.
- Promoción y desarrollo profesional: Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

**c. Estresores del Ambiente Físico:**

- La iluminación: No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno, como no es lo mismo trabajar con iluminación deficiente, ya sea por falta de luz como por el hecho de que los locales estén pintados con colores agresivos y no refrescantes a la vista.
- El ruido: Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad.
- Ambientes contaminados: La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.

- La temperatura: A veces trabajar en un ambiente caluroso, incluso expuestos al intenso calor del sol, genera un tremendo discomfort.

#### **1.4.1.2. Fases del Estrés Laboral**

Según Chiavenato (2009), la reacción del organismo ante el estrés consta de tres fases:

- Alarma: Se presenta cuando la persona identifica y percibe la amenaza, sea física o psicológica.
- Resistencia: La persona se hace resistente a las presiones creadas por la amenaza inicial. Los síntomas fisiológicos que se derivan de la fase de alarma desaparecen, a pesar de que la causa del estrés persiste.
- Agotamiento: Cuando la exposición a la causa del estrés dura mucho tiempo, la persona entra en la fase de agotamiento. Reaparecen muchos de los síntomas fisiológicos de la fase de alarma. Si el estrés persiste, la persona empieza a sufrir fatiga, un estado de agotamiento que puede conducir a un daño físico grave, e incluso provocar la muerte por infarto u otro padecimiento cardíaco.

#### **1.4.1.3. Tipos de Estrés Laboral**

Con respecto al estrés laboral, Slipack (1996, citado en Campos, 2006), determina que existen dos tipos:

- El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.
- El crónico: Es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y

mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá. Esto se presenta cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- Ambiente laboral inadecuado.
- Sobrecarga de trabajo.
- Alteración de ritmos biológicos.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes.

#### **1.4.1.4. Causas del Estrés Laboral**

Del mismo modo Robbins (2004), plantea tres categorías de causantes potenciales de estrés: ambientales, organizacionales e individuales.

- a. Factores ambientales: Así como la incertidumbre del ambiente influye en el diseño de la estructura de una organización, también ejerce una influencia en los niveles de estrés de los empleados.
- b. Factores organizacionales: No son pocos los factores de la organización que causan estrés, por tal motivo se han clasificado por exigencias de las tareas, de los roles e interpersonales, estructura de la organización, liderazgo organizacional y etapa de la vida de la organización:
  - Las exigencias de las tareas: son factores que se relacionan con el trabajo de una persona. Abarcan el diseño del puesto, condiciones laborales y disposición física del trabajo.
  - Las exigencias del rol: se relacionan con las presiones que se imponen a una persona por el rol que cumple en la organización. La sobrecarga de trabajo se experimenta cuando se espera que el empleado haga más de lo que el tiempo permite. Se genera una ambigüedad de roles cuando el empleado no entiende bien las expectativas del rol y no está seguro de qué debe hacer.

- Las exigencias interpersonales: son las presiones que ejercen otros empleados. La falta de apoyo social de los compañeros y las malas relaciones interpersonales pueden causar mucho estrés, especialmente en los empleados con grandes necesidades sociales.
  - La estructura de la organización: define el grado de diferenciación de la organización, el grado de las reglas y normas y dónde se toman las decisiones. Las reglas excesivas y la falta de participación en las decisiones que afectan al empleado son ejemplos de variables estructurales que pueden ser fuentes de estrés.
  - El liderazgo organizacional: representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización. Algunos directores generales crean una cultura que se caracteriza por tensión, miedo y ansiedad. Ejercen presiones poco realistas para desempeñar el trabajo en plazos breves, imponen unos controles demasiado rígidos y despiden por rutina a los empleados que “no dan el ancho”.
- c. Factores individuales: Nuestra última categoría abarca los factores de la vida privada de los empleados. Principalmente, estos factores son los asuntos familiares, problemas económicos personales y características propias de la personalidad.

#### **1.4.1.5. Consecuencias del Estrés:**

Con respecto Robbins (2004), el estrés se manifiesta diferentes aspectos se resumen en tres categorías generales: síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales.

- Síntomas fisiológicos: El estrés podría producir cambios en el metabolismo, acelerar el ritmo cardiorrespiratorio, aumenta la tensión arterial, provoca jaquecas e induce ataques al corazón. No está claro cuál es el vínculo entre el estrés y síntomas fisiológicos particulares. Hay pocas relaciones

constantes, lo que se atribuye a la complejidad de los síntomas y la dificultad de medirlos objetivamente. El estrés puede causar insatisfacción. El estrés laboral causa insatisfacción con el trabajo y en otros estados psicológicos; como tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y demoras. Las evidencias indican que, cuando las personas ocupan puestos que les imponen demandas numerosas y contradictorias o en las que falta claridad sobre los deberes, autoridad y responsabilidades del trabajo, aumentan el estrés y la insatisfacción. Del mismo modo, cuanto menos control tienen las personas sobre el ritmo de su trabajo, mayores son su insatisfacción y su estrés.

- Síntomas conductuales: Los síntomas del estrés que se relacionan con la conducta incluye cambios en la productividad, faltas y rotación, así como cambios en los hábitos de alimentación, mayor consumo de tabaco o alcohol, habla apresurada, agitación y trastornos del sueño. En términos monetarios, no podemos subestimar los costos del estrés laboral.

La curva de estrés normal indica que es un estrés moderado estimula el organismo y aumenta su capacidad de reaccionar. Así, los individuos desempeñan sus tareas mejor, más intensamente o con más rapidez. Pero demasiado estrés impone restricciones o exigencias inalcanzables en las personas, cuyo desempeño es bajo. En el esquema en forma de campana también describe la reacción al estrés con el paso del tiempo, así como a los cambios de intensidad. Es decir, incluso un estrés moderado puede tener una influencia negativa sobre el desempeño en el largo plazo, así como un estrés de intensidad continuada desgasta al sujeto y agota sus recursos energéticos.

#### **1.4.1.6. Efectos extremos del Estrés:**

Según Newstrom (2011), el estrés puede ser temporal o prolongado, leve o grave. Los efectos en un empleado dependen sobre todo de la duración de las causas, su gravedad y de la capacidad de recuperación del afectado. Si el estrés es temporal y leve, la mayoría de las personas pueden manejarlo o por lo menos recuperarse con rapidez de sus efectos.

- **Desgaste:** Es una situación en la que los empleados se agotan emocionalmente, adoptan una actitud cínica hacia el trabajo y se sienten incapaces de lograr sus metas profesionales. Los efectos del desgaste pueden incluir menor interés en el trabajo, deterioro en la producción laboral, estallidos de ira sin provocación, fatiga crónica y diversos problemas físicos y mentales.
- **Trauma:** Ocurre después de una amenaza grave a la seguridad personal.

#### **1.4.1.7. Como Reducir el Estrés:**

Para Chiavenato (2009), muchas organizaciones ofrecen opciones para disminuir el estrés:

- **Asesoría al trabajador** brindada por especialistas con el objeto de explorar medios para reducir el estrés.
- **Asesoría al gerente** proporcionado por especialistas, a fin de aprender esquemas de participación, liderazgo, entrenamiento, diseño de tareas y mejores sistemas de comunicación.
- **Meditación** la cual implica una reflexión tranquila, concentrada y relajada que tiene por objeto la restauración física y emocional.
- **Biorrealimentación** sirve para manejar el estrés con orientación médica y por medio de instrumentos, con los cuales la persona aprende a recibir información sobre sus reacciones fisiológicas para poder influir en los síntomas del estrés.

#### **1.4.2. Desempeño Laboral**

Según Chiavenato (2009), “el desempeño se trata del comportamiento del evaluado encaminado a alcanzar efectivamente los objetivos formulados. El aspecto principal del sistema reside en este punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos”. (p.245)

Para con Newstrom (2001),” el desempeño laboral es el grado de ejecución que un empleado busca para el logro de las metas en la organización en un tiempo determinado. En tanto, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden derivar del comportamiento de los trabajadores y la organización”. (p, 56).

Por ultimo Robbins y Timothy (2013), “el desempeño laboral es el proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral”. En las organizaciones el desempeño define el rendimiento laboral, la capacidad de un trabajador para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando siempre evaluado por superiores dando como resultado su desenvolvimiento y productividad en el puesto que realiza sus funciones”. (p.36)

##### **1.4.2.1. Dimensiones del Desempeño Laboral**

Según Robbins y Timothy (2013), plantean las siguientes dimensiones:

- a. **Desenvolvimiento:** Capacidad de involucrarnos en el desarrollo de las habilidades y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social y excelencia personal.
- b. **Capacidad laboral:** Se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su

experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo.

- c. Eficacia: Se define en cómo hacer las cosas correctas, es decir; acciones de trabajo que se desarrollarán para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.
- d. Perfil del trabajador: Determinado a través del comportamiento y características que presenta el trabajador en la empresa, su comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa.

#### **1.4.2.2. Objetivo del Desempeño Laboral:**

De acuerdo con Robbins y Timothy (2013), el principal objetivo es identificar las necesidades que la organización requiere para seguir creciendo. Según esto, se detectan necesidades de capacitación y desarrollo para dar conocimientos a los trabajadores y puedan desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo desarrollando sus habilidades y competencias lo más eficazmente posible. De tal manera se concluyó que brindar retroalimentación a los empleados sobre la forma en que la organización percibe su desempeño, esto con frecuencia sirve como base para la entrega de beneficios.

#### **1.4.2.3. Conductas que constituyen el Desempeño Laboral:**

Por su parte Robbins y Timothy (2013), propone que existen tres importantes conductas que constituyen el desempeño laboral:

- Desempeño de la tarea: Está referido al cumplimiento de las funciones que debe desarrollar en su puesto de trabajo lo cual contribuirá a la producción de un bien o un servicio con el fin de apoyar a las necesidades de la organización e individuales.
- Civismo: Está dirigido al ámbito psicológico de cada trabajador, es decir el trato y apoyo que puede brindar a sus compañeros de trabajo siempre con respeto, sugerencias constructivas y decir cosas positivas del trabajo con el fin de lograr los objetivos de la organización.

- Falta de productividad: Está relacionado a aspectos que dañan la relación laboral entre empresa – trabajador. Son conductas que afectan el correcto funcionar de la empresa como los robos, hostilidad entre compañeros de trabajo y ausentarse con frecuencia, son formas de incentivar una baja productividad en un puesto de trabajo.

#### **1.4.2.4. Factores del Desempeño Laboral:**

De tal manera Davis & Newstrom (1999), consideran que:

- Satisfacción del trabajo: Es la forma en que un trabajador ve desde su perspectiva sentimientos favorables o desfavorables con los que el trabajador percibe su trabajo, que expresan de acuerdo a las actitudes laborales que desarrolla en su cargo.
- Autoestima: Es un sentimiento muy importante a tratar en la empresa, debido a que toda persona está motivada a buscar necesidades para lograr una buena posición dentro de la organización y por tanto manifiesta la necesidad de entablar comunicación con otras personas a fin de ser reconocido por un equipo de trabajo.
- Trabajo en equipo: Es un principio que toda organización debe inculcar en sus trabajadores a través de un líder, quien involucre a todo un grupo para que se apoyen conjuntamente y así produzcan interacciones que les lleven a conseguir los objetivos en un trabajo en equipo.

#### **1.4.2.5. Evaluación del Desempeño**

Para Chiavenato (2007), la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro.

##### **1.4.2.5.1. Procesos de la Evaluación del Desempeño:**

De acuerdo con Chiavenato (2009), las organizaciones aplican diferentes procesos de evaluación, a continuación, se examina cada una de estas alternativas.

- a.** Autoevaluación de desempeño: En esta autoevaluación el empleado es responsable de su desempeño y del monitoreo, con la ayuda superior. Es decir, cada empleado evalúa constantemente su desempeño, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta determinados parámetros fijados por el superior o por la tarea. Cada persona puede y debe evaluar su desempeño en la consecución de metas y resultados, así como evaluar las necesidades y carencias personales, con esto reforzar y mejorar resultados personales.
- b.** El gerente: En este proceso, corresponde que el gerente o el supervisor evalúen el desempeño del personal con la asesoría del órgano de Recursos Humanos que establece los medios y criterios para realizar la evaluación. El órgano de Recursos Humanos asume la función de staff para implementar, acompañar y controlar el sistema, mientras el gerente mantiene la autoridad de línea evaluando el trabajo de los subordinados por medio del sistema.
- c.** Equipo de trabajo: En esta modalidad, el equipo de trabajo evalúa el desempeño de los miembros y programa con cada uno de ellos las medidas necesarias para mejorar. El equipo se responsabiliza de la evaluación de desempeño de sus participantes y define los objetivos y las metas por alcanzar.
- d.** Evaluación de 360°: En esta evaluación participan el jefe, los colegas y los pares, los subordinados, los clientes internos y externos, y los proveedores, en fin, todas las personas en una amplitud de 360°. La evaluación realizada de este

modo es más rica porque recolecta información de varias fuentes y garantiza la adaptabilidad y el ajuste del empleado a las diversas exigencias del ambiente de trabajo y de sus compañeros.

- e. Evaluación hacia arriba: Esta evaluación permite que el equipo evalúe como facilitó el gerente los medios y recursos para que el equipo alcanzara sus objetivos y como podría incrementar la eficacia del equipo y ayudar a mejorar los resultados. Este proceso hace que el grupo promueva negociaciones e intercambios con el gerente, exigiendo nuevos enfoques en términos de liderazgo, motivación y comunicación que den más libertad y eficacia a las relaciones laborales.

#### **1.4.2.5.2. Razones de la Evaluación del Desempeño:**

De acuerdo con Chiavenato (2009), las principales razones que explican el interés de las organizaciones por evaluar el desempeño de sus colaboradores son:

- Recompensas: Ofrece un juicio sistemático que permite argumentar aumentos de salario, promociones, transferencias y, muchas veces, despidos de trabajadores.
- Realimentación: Proporciona información de la percepción que tienen las personas con las que interactúa el colaborador, tanto de su desempeño, como de sus actitudes y competencias.
- Desarrollo: Permite que cada colaborador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes y los débiles.
- Relaciones: Permite a cada colaborador mejorar sus relaciones con las personas que le rodean.

- Percepción: proporciona a cada colaborador medios para saber lo que las personas en su alrededor piensan respecto a él. Esto mejora la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno social.
- Potencial de desarrollo: Proporciona a la organización medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de sus colaboradores, de modo que puede definir programas de evaluación y desarrollo, sucesión, carreras, etc.
- Asesoría: Ofrece, al gerente o al especialista de recursos humanos, información que le servirá para aconsejar y orientar a los colaboradores.

#### **1.4.2.5.3. Beneficios de la Evaluación de Desempeño:**

Según Chiavenato (2009), la evaluación del desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas. Para ello, debe cumplir los siguientes lineamientos básicos:

- La evaluación debe cubrir no sólo el desempeño actual de las actividades, sino también la consecución de metas y objetivos.
- La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en una evaluación subjetiva de los hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas muy diferentes.
- La evaluación debe ser aceptada por las dos partes, el evaluador y el evaluado. Los dos deben estar de acuerdo en que la evaluación producirá algún

beneficio para la organización y para el colaborador.

- La evaluación del desempeño debe servir para mejorar la productividad del colaborador en la organización y lo debe llevar a estar mejor equipado para producir con eficacia y eficiencia.

## **1.5. Marco Conceptual**

A continuación, se definen las variables de la presente investigación:

### **1.5.1. Conceptos Relacionados con el Estrés Laboral**

#### **1.5.1.1. Estrés Laboral:**

Es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores, Martínez (2004).

#### **1.5.1.2. Desgaste emocional:**

Se refiere a los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo con disminución o pérdida de recursos emocionales, agotamiento acompañado de malestar psicológico y sensación de baja competencia, Luceño (2008).

#### **1.5.1.3. Esclavos del trabajo:**

De acuerdo con Newstrom (2011) Son conocidos como workahólicos dan mayor prioridad al trabajo que a la familia o al esparcimiento, piensan y hablan constantemente sobre el trabajo, tienen dificultad para delegar responsabilidades, se preocupan por sus carreras y con frecuencia tratan de efectuar múltiples tareas en forma simultánea. Este tipo de empleados tienen grandes expectativas de sí mismos y de los demás, y por consiguiente tienen dificultad para lograr el equilibrio deseado entre el trabajo y la vida personal. Está claro que estas personas tienen grandes posibilidades de sufrir de estrés y por consiguiente de desgaste.

## **1.5.2. Conceptos Relacionados con el Desempeño Laboral**

### **1.5.2.1. Insatisfacción por retribución:**

Es la que produce una baja en la eficiencia en la organización, en la que consiste en la insatisfacción de los resultados del trabajo tales como: la retribución económica y crecimiento laboral; sobre todo están expuestos a un mayor riesgo al estrés, Luceño (2008).

### **1.5.2.2. Insatisfacción del ejercicio profesional:**

Se refiere a que las personas perciban negativamente estos aspectos del trabajo tales como: las tareas que realizan y los métodos de trabajo, el lugar de trabajo y en las decisiones que afectan al final del trabajo, por tanto, están expuestos a un mayor nivel de riesgo, Luceño (2008).

### **1.5.2.3. Falta de motivación para el desempeño:**

Es la principal consecuencia de la insatisfacción por las condiciones laborales, indican que las personas perciben negativamente las relaciones sociales con compañeros y supervisores y, por tanto, que están expuestos a un mayor nivel de riesgo a desencadenar una desmotivación al desempeño de la persona en su ámbito laboral, Luceño (2008).

### **1.5.2.4. Exceso de demandas laborales:**

Representa la relación entre las demandas y el control que tiene la persona. En este sentido, indica que la persona percibe elevadas demandas laborales y poco control sobre el trabajo y constituye un riesgo psicosocial en sí mismo, Luceño (2008).

**CAPÍTULO II**  
**MATERIALES Y**  
**PROCEDIMIENTOS**

## CAPÍTULO II: MATERIALES Y PROCEDIMIENTOS

### 2.1. Materiales

#### 2.1.1. Población

La población objeto de estudio está constituida por 30 colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, distrito de Trujillo, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

**Cuadro 1:** *Especialidades de la Clínica Salud Integral Farmédica*

<b>Especialidad</b>	<b>Cantidad</b>
Medicina General	4
Odontología	3
Neurocirugía	1
Dermatología	1
Traumatología	1
Cirugía General	1
Gastroenterología	1
Radiografía	2
Med. Física y Rehabilitación	3
Ecografía	1
Ginecología	1
Enfermería	6
Laboratorio	3
Pediatría	2
<b>Total</b>	<b>30</b>

Fuente: Headcount de la de la Clínica Salud Integral Farmédica

#### 2.1.2. Marco Muestral

La muestra se obtuvo del Headcount (Base de Datos de los colaboradores de la Clínica Salud Integral Farmédica).

#### 2.1.3. Muestra

Para la presente investigación, se utilizó el tipo de muestra poblacional, la muestra la constituye la misma población conformada por 30 colaboradores. Dado que el número de empleados es relativamente pequeño, se tomará el total de la población sin necesidad de calcular una muestra.

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

### **2.1.4.1. Técnicas:**

En la presente investigación descriptiva correlacional se aplicó encuestas a los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica. Además, se realizó entrevistas tanto al Gerente General como a la Jefa de Gestión de Calidad.

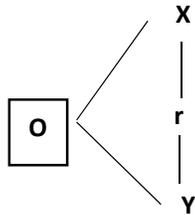
### **2.1.4.2. Instrumentos:**

- Para la encuesta se utilizó como instrumento un cuestionario de 20 preguntas; estructuradas en dos grupos de acuerdo con las variables: Estrés Laboral y Desempeño Laboral. Para probar la confiabilidad del cuestionario se utilizó la prueba de alfa de Cronbach, para esto solo se consideró a 10 colaboradores. Según George y Mallery (1995) se puede interpretar el coeficiente con los siguientes baremos: Mayor a 0,9, el instrumento de medición es excelente; entre 0,9-0,8, es bueno; entre 0,8 - 0,7, es aceptable; entre 0,7- 0,6, es débil; entre 0,6-0,5, es pobre; y si  $< 0,5$ , no es aceptable. La presente investigación obtuvo un valor de 0,84 en la prueba de Alfa de Cronbach, de esta manera se determinó que el instrumento presenta un nivel de confiabilidad buena. (Ver Anexo 5).
- La encuesta fue validada por el Psicólogo David Murillo Mantilla, dando la aprobación y fiabilidad del cuestionario.
- La entrevista se llevó a cabo mediante una guía, que consta de siete preguntas realizadas tanto al Gerente General como a la Jefa de Gestión de Calidad, con el objetivo de determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica.

## 2.2. Procedimientos

### 2.2.1. Diseño de contrastación

Para verificar la hipótesis se hizo uso del diseño correlacional de un solo grupo.



Dónde: O: colaboradores

X: Estrés Laboral

Y: Desempeño laboral

r= Coeficiente de correlación

### 2.2.2. Escala de medición de las variables

Se determinó utilizar la Escala de Likert, con las siguientes categorías: Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca y Nunca, atribuyéndole valores del 1 hasta el 5.

### 2.1.1. Análisis de Variable

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLES	ESCALA DE MEDICION
<b>ESTRÉS LABORAL</b>	Según (Peiró, 2009) define el estrés laboral como transacción entre la persona y su entorno, siendo la experiencia subjetiva y la forma de apreciar la persona su situación, denominando a los estímulos como estresantes o estresores mientras que a los efectos más o menos permanentes ante el estrés se caracteriza como efectos del estrés.	El estrés laboral está relacionado con el ambiente que perciben los trabajadores, el desempeño de Roles, fuentes que no pertenecen al trabajo y el avance de las nuevas tecnologías.	Estresores de Tarea	Carga Mental	Cualitativa	Ordinal
				Control sobre la Tarea		
			Estresores de Organización	Conflicto y Ambigüedad de Rol		
				Jornada de Trabajo Excesiva		
				Relaciones Interpersonales Transiciones de la carrera		
			Estresores del Ambiente Físico	Iluminación		
				Ruido		
				Ambientes Contaminantes		
				Temperatura		

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLES	ESCALA DE MEDICION
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Según Robbins y Timothy (2013) “el desempeño laboral es el proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral”.	El desempeño laboral se medirá a través del desenvolvimiento, capacidad laboral, eficacia y perfil de los colaboradores.	Desenvolvimiento	Habilidades individuales	Cualitativa	Ordinal
				Comunicación abierta y directa		
				Bienestar en el centro de labores		
			Capacidad Laboral	Puesto de trabajo		
				Formación y actualización de conocimientos		
			Eficacia	Percepción del trabajo		
				Metas alcanzadas		
				Conocimiento del puesto de trabajo		
			Perfil del Trabajador	Edad		
				Identificación con la empresa		

## 2.1.2. Procesamiento y Análisis de Datos

### 2.1.2.1. Recolección y procesamiento de datos

Con los datos recolectados en los cuestionarios aplicados a los colaboradores del área asistencial de la Clínica de Salud Integral Farméutica, se construyó la base de datos, la cual fue procesada en el programa SPSS v.23.

### 2.1.2.2. Estadística descriptiva.

Los resultados fueron presentados en cuadros de doble entrada con cifras absolutas y porcentuales. Se adjuntarán gráficos de barras y circulares, para facilitar la comprensión de los resultados.

### 2.1.2.3. Estadística inferencial

Para probar la hipótesis, se utilizó la prueba de Tau B de Kendall, lo cual permitió determinar si existe relación entre las variables Estrés Laboral y el Desempeño Laboral. A continuación, se plantean las hipótesis:

$p = 0$  :  $H_0 \rightarrow$  No existe relación entre las variables.

$p \neq 0$  :  $H_1 \rightarrow$  Si existe relación entre las variables.

Además, esta prueba permitió obtener el coeficiente de correlación (t), que se clasifica de la siguiente manera:

#### **Cuadro 2:** *Clasificación del Coeficiente de Correlación.*

t=1	Correlación Perfecta
0.80 < t > 1	Muy Alta
0,60 < t > 0.8	Alta
0.40 < t > 0.60	Moderada
0.20 < t > 0.40	Baja
0 < t > 0.20	Muy baja
t = 0	Nula, no hay relación

Elaboración: Las autoras

En caso de que el valor t sea negativo, también se utilizara la misma clasificación, pero la correlación será inversa.

# **CAPÍTULO III**

## **GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

## **CAPÍTULO III: GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

### **3.1. Generalidades**

#### **3.1.1. Reseña Histórica**

La Clínica Salud Integral Farmédica S.A.C. es una empresa que fue constituida a principios del año 2011. Realiza actividades de prestaciones de salud, preferentemente en régimen ambulatorio o de internamiento, atención de salud con fines de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas. Actualmente cuenta con los servicios de Medicina General, Ginecología y Obstetricia, Pediatría, Traumatología, Cirugía General, Odontología, Oftalmología, entre otros. La Clínica está conformada por tres accionistas los cuales dos son médicos y uno es administrador, cultivando los principios tales como: ética, vocación del servicio, compromiso social, calidad en el servicio, respeto y amabilidad, trabajo en equipo y equidad. Uno de sus principales clientes es la Asociación de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT).

#### **3.1.2. Naturaleza**

La Clínica Salud Integral Farmédica SAC, realiza actividades de prestaciones de salud, preferentemente en régimen ambulatorio o de internamiento, atención de salud con fines de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas. El alcance normativo del reglamento de organización y funciones de la Clínica Salud Integral Farmédica S.A.C deberá comprender a las unidades orgánicas del mismo.

#### **3.1.3. Ubicación**

El domicilio legal de la Clínica Integral Farmédica SAC, está ubicado en prolongación Unión #1582, urbanización Rázuri, distrito y provincia Trujillo, departamento de La Libertad.

#### **3.1.4. Visión**

Ser una clínica líder de la región la libertad en la atención integral y especializada de salud, con personal comprometido, con una cultura organizacional moderna, de excelencia, calidad y reconocimientos por la comunidad y la región.

#### **3.1.5. Misión**

Somos una clínica líder y modelo en la atención integral con especialidades básicas de salud que brindamos atención preventiva, recuperativa y de rehabilitación a la persona, familia y comunidad, promoviendo estilos de vida saludables con nuevos paradigmas de desarrollo humano, con infraestructura moderna, equipos de alta tecnología y personal especializado que brinda con calidad y prioridad los valores humanos buscando mejorar el nivel de salud y desarrollo de la persona, familia y comunidad.

#### **3.1.6. Objetivos**

Los objetivos funcionales generales de clínica Salud Integral Farmédica S.A.C, son:

- Defender la vida y proteger la salud de la persona desde su concepción hasta su muerte natural.
- Lograr la recuperación de la salud y la rehabilitación de las discapacidades de los pacientes en condiciones de oportunidad: equidad, calidad y plena accesibilidad, en consulta externa, hospitalización y emergencia.
- Lograr la prevención y disminución de los riesgos y daños a la salud.
- Administrar los recursos humanos, materiales económicos y financieros para el logro de la misión y sus objetivos en cumplimiento a las normas vigentes.
- Mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención a la salud, estableciendo las normas y los parámetros necesarios, así como generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y

expectativas del paciente y su entorno familiar.

- Apoyar la formación y especialización de los recursos humanos, asignando el campo clínico y el personal para la docencia e investigación, a cargo de las universidades e instituciones educativas, según los convenios respectivos.

### **3.1.7. Estructura Orgánica**

La estructura orgánica de Clínica Salud Integral Farmédica S.A.C, está constituida de la siguiente manera como sigue:

#### ❖ DIRECTORIO:

- ÓRGANO DE DIRECCIÓN EJECUTIVA  
Dirección general
- ÓRGANO DE DIRECCIÓN TÉCNICA  
Dirección médica, técnica y asistencial.
- ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN  
Dirección administrativa
- ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO  
Unidad de gestión de la calidad  
Unidad de epidemiología, estadística e informática y sistemas  
Unidad de asesoría legal
- ÓRGANOS DE APOYO  
Unidad de recursos humanos  
Unidad de economía  
Unidad de logística, servicios generales y mantenimiento.
- ÓRGANOS DE LÍNEA (Asistencial)  
Servicio de consultorio externo.  
Servicio de emergencia.  
Servicio de ayudas diagnósticas.  
Servicio de hospitalización y enfermería.  
Servicio quirúrgico.

**CAPITULO IV**  
**PRESENTACIÓN Y**  
**DISCUSIÓN DE**  
**RESULTADOS**

## CAPÍTULO VI: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados

#### 4.1.1. Presentación de resultados cuantitativos

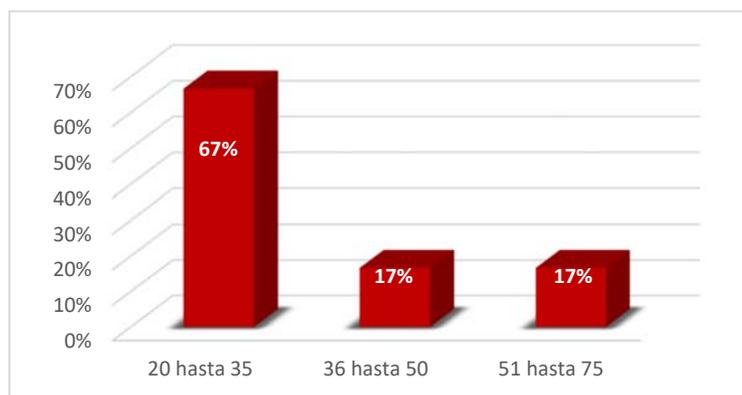
Para el análisis de los datos se ha utilizado estadística descriptiva tal como: tablas, gráficos y medidas estadísticas. El procesamiento de los datos se realizó en Excel e IBM SPSS versión 24, cuyos reportes se presentan a continuación.

##### a. Datos Socio Demográficos:

**Tabla 1:** *Edad de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
20 hasta 35	20	66,7
36 hasta 50	5	16,7
51 hasta 75	5	16,7
Total	30	100

Fuente: Encuesta a los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farmédica



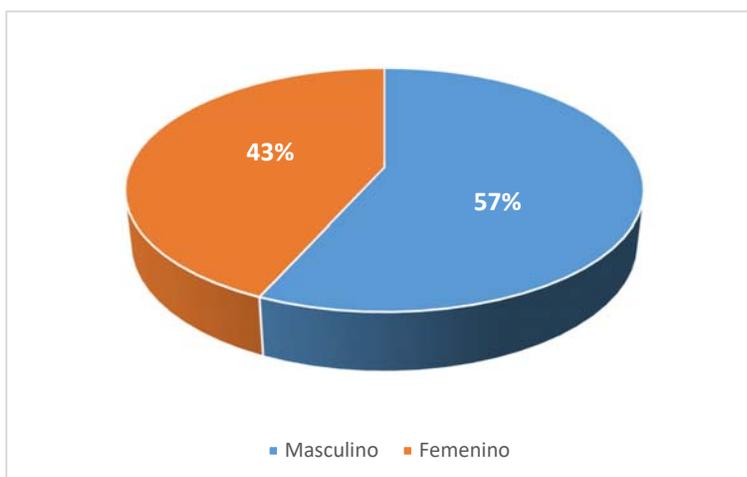
**Figura 1.** *Edad de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica*

Con respecto a la Tabla 1, referida a la Edad de los Colaboradores de la Clínica Salud Integral Farmédica se muestra que, de un total de 30 encuestados, el 66,7% sus edades oscilan entre los 20 a 35 años, mientras que el 16,7% tienen entre 51 a 75 años.

**Tabla 2:** *Sexo de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	17	56,7
Femenino	13	43,3
Total	30	100

Fuente: Encuesta a los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farmédica



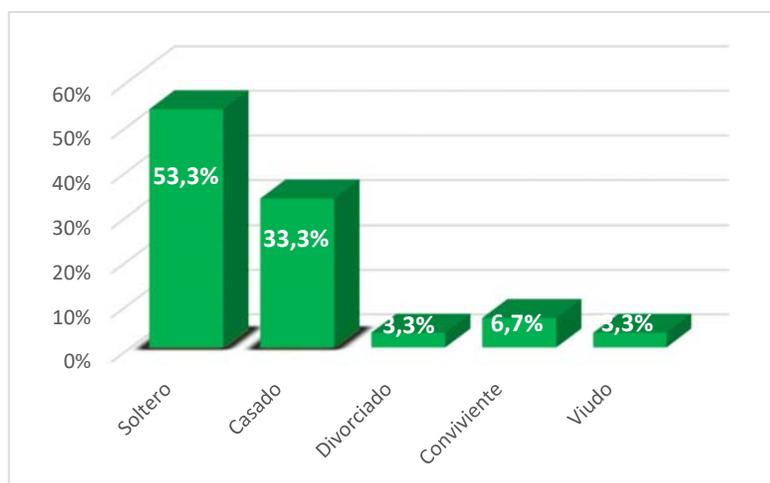
**Figura 2.** *Sexo de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica*

Con respecto a la Figura 2, referida al Sexo de los colaboradores de la Clínica Salud Integral Farmédica, de un total de 30 encuestados, el 56,7% son de sexo masculino, mientras el 43,3% son de sexo femenino.

**Tabla 3:** Estado Civil de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	16	53,3
Casado	10	33,3
Divorciado	1	3,3
Conviviente	2	6,7
Viudo	1	3,3
Total	30	100

Fuente: Encuesta a los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farmédica



**Figura 3.** Estado Civil de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica

En relación la Tabla 3, referida al Estado Civil del personal de la Clínica Salud Integral Farmédica de un total 30 de encuestados, el 53,3% son solteros, el 33,3 % son casados, el 3,3% es divorciado, el 6,7% son convivientes, mientras que un 3,3% indica que es viudo.

**Tabla 4:** *Especialidades médicas del personal de la Clínica Salud Integra Farmédica*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Medicina General	4	13,3
Odontología	3	10,0
Neurología	1	3,3
Dermatología	1	3,3
Traumatología	1	3,3
Cirugía General	1	3,3
Gastroenterología	1	3,3
Radiografía	2	6,7
Med. Física y Rehabilitación	3	10,0
Ecografía	1	3,3
Ginecología	1	3,3
Enfermería	6	20,0
Laboratorio	3	10,0
Pediatría	2	6,7
Total	30	100

Fuente: Encuesta a los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farmédica

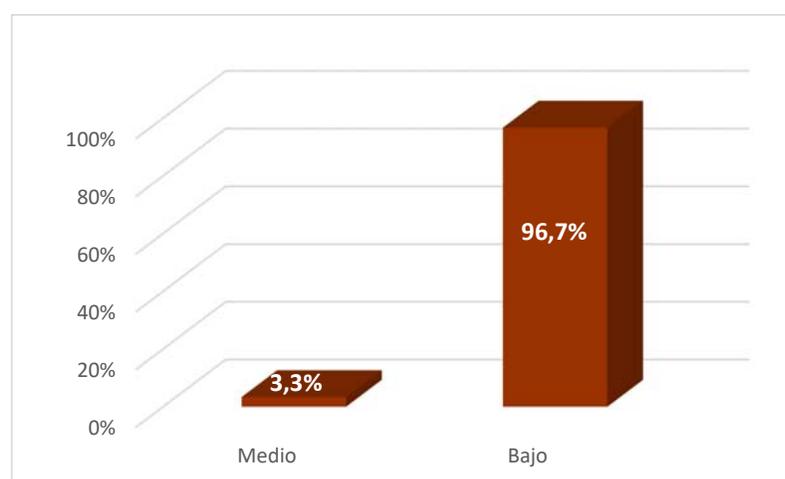
Con relación a la tabla 4, referida a las Especialidades Médicas del personal, el 20% son de Enfermería, el 13% son de Medicina general, 10% Odontología, Laboratorio y Med. Física y Rehabilitación cada uno, 6,7% Radiografía y Pediatría cada uno, mientras que el 3,3% Neurología, Dermatología, Traumatología, Cirugía, Gastroenterología, Ecografía y Ginecología cada uno.

## b. Dimensiones del Estrés Laboral

**Tabla 5:** *Estresor de la Tarea*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0,0
Medio	1	3,3
Bajo	29	96,7
Total	30	100

Fuente: Encuesta a los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica



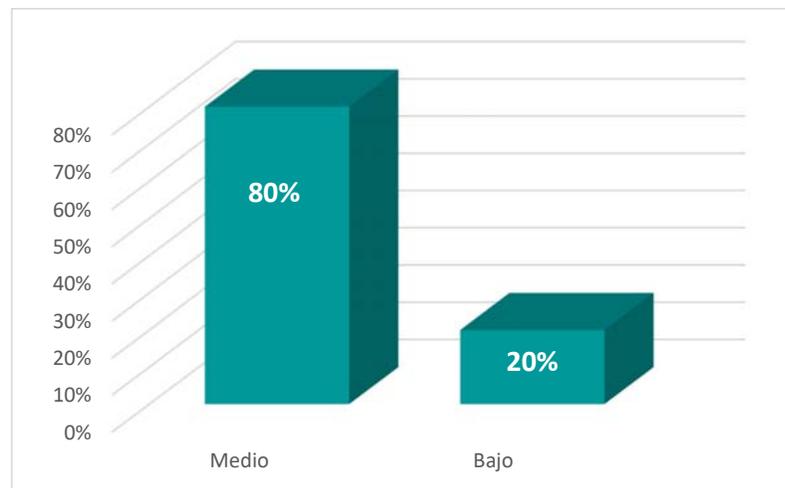
**Figura 5.** Estresor de la Tarea

Según la Tabla 5, referida a la dimensión Estresor de la Tarea, de los 30 encuestados, el 96,7% del personal que labora en la Clínica Salud Integral Farmédica presentan un nivel bajo de Estrés medido por esta dimensión, que está relacionada con la carga mental y el control sobre la tarea, mientras que el 3,3% presenta un nivel medio.

**Tabla 6:** *Estresor de la Organización*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0,0
Medio	24	80,0
Bajo	6	20,0
Total	30	100

Fuente: Encuesta a los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farmédica



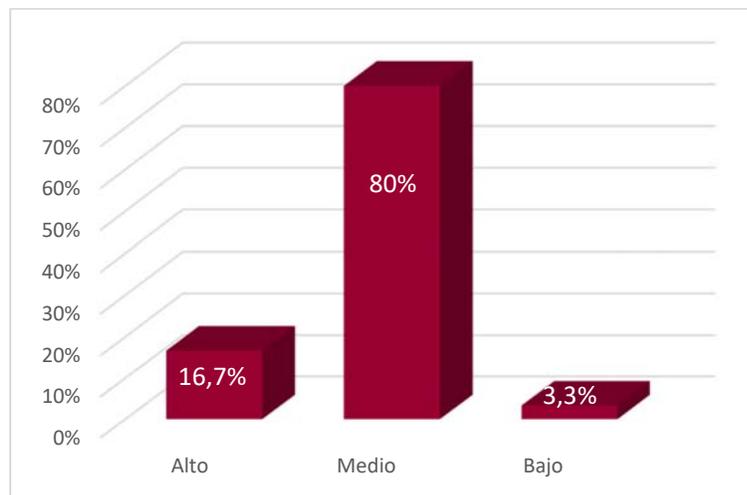
**Figura 6.** Estresor de la Organización

Con respecto a la Figura 6, referida a la dimensión Estrés de la Organización, del total de 30 encuestados, el 80% del personal que labora en la Clínica Salud Integral Farmédica presenta un nivel medio de Estrés medido por esta dimensión, que está relacionada con los objetivos, las jornadas de trabajo excesivas y las relaciones interpersonales, mientras que el 20% presenta un nivel bajo.

**Tabla 7:** *Estresor del Ambiente Físico*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	16,7
Medio	24	80,0
Bajo	1	3,3
Total	30	100

Fuente: Encuesta a los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farmédica



**Figura 7.** Estresor del Ambiente Físico

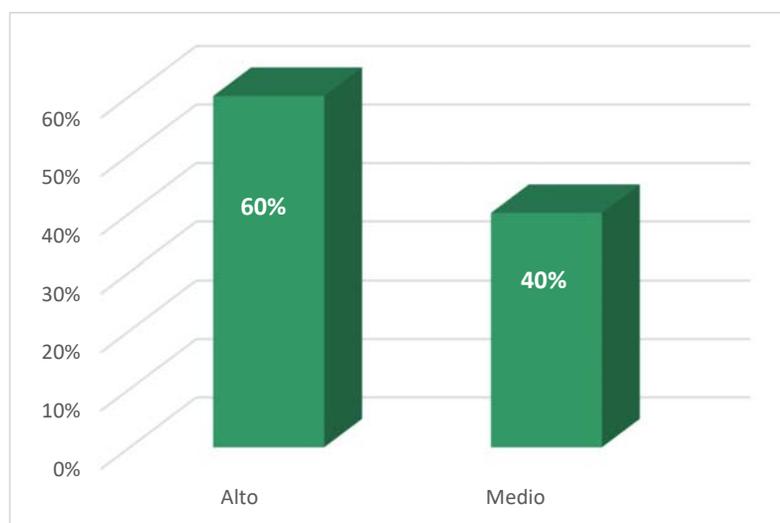
En relación a la Tabla 7, referida a la dimensión del Estresor del Ambiente Físico, el 80,0% del personal que labora en la Clínica Salud Integral Farmédica presenta un nivel medio de Estrés medido por esta dimensión, que está relacionado con la iluminación, ruido, ambientes contaminados y temperatura, mientras que el 16,7% refiere un nivel alto y el 3,3% presenta un nivel bajo.

### c. Dimensión del Desempeño Laboral

**Tabla 8:** *Desenvolvimiento*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	60,0
Medio	12	40,0
Bajo	0	0,0
Total	30	100

Fuente: Encuesta a los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farmédica



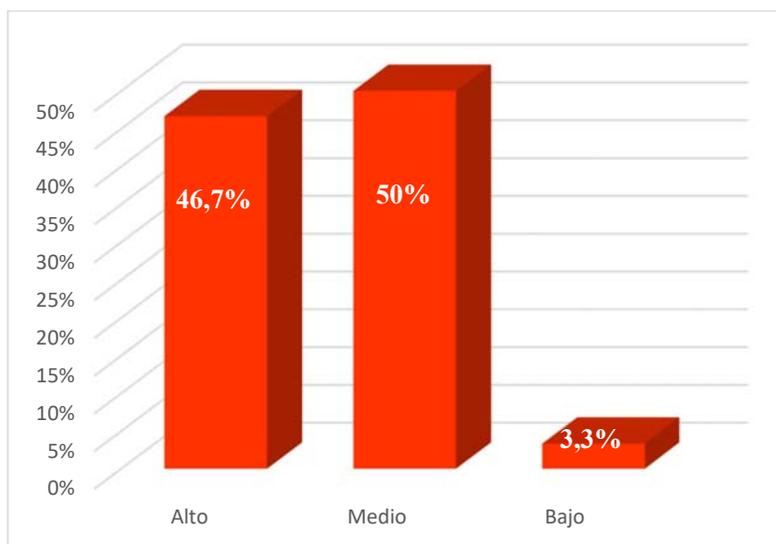
**Figura 8.** *Desenvolvimiento*

De acuerdo a la Figura 8, referida a la dimensión del desempeño, denominada *Desenvolvimiento*, el 60% del personal que labora en la Clínica Salud Integral Farmédica presenta un nivel alto de *Desenvolvimiento* en sus actividades, esta dimensión está relacionada con las habilidades, la comunicación y el bienestar laboral, mientras que el 40% presentan un nivel medio de *Desenvolvimiento*.

**Tabla 9:** *Capacidad Laboral*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	14	46,7
Medio	15	50,0
Bajo	1	3,3
Total	30	100

Fuente: Encuesta a los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farméica



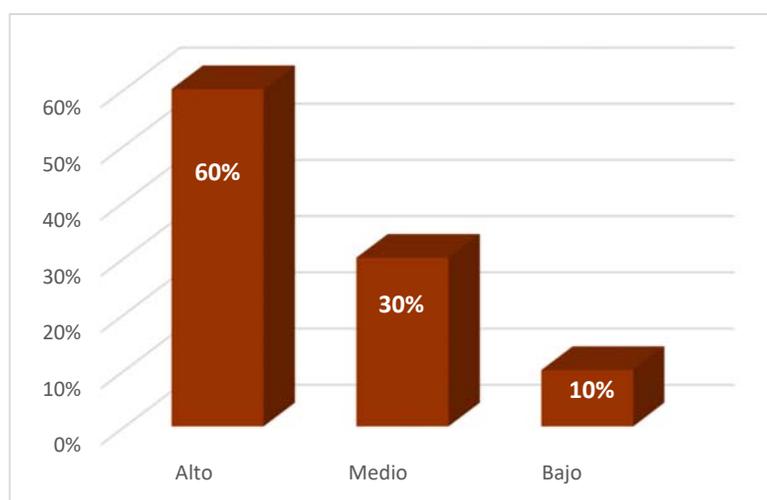
**Figura 9.** *Capacidad Laboral*

Con respecto a la Tabla 9, referida a la dimensión del desempeño, denominada Capacidad Laboral, del total de encuestados, el 46,7 % del personal que labora en la Clínica Salud Integral Farméica presenta un nivel alto de Capacidad Laboral en sus actividades, esta dimensión está relacionada con el puesto de trabajo y actualización de conocimientos, mientras que el 50% refleja un nivel medio y el 3,3% presentan un nivel bajo de Capacidad Laboral.

**Tabla 10: Eficacia**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	60,0
Medio	9	30,0
Bajo	3	10,0
Total	30	100

Fuente: Encuesta a los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farmédica



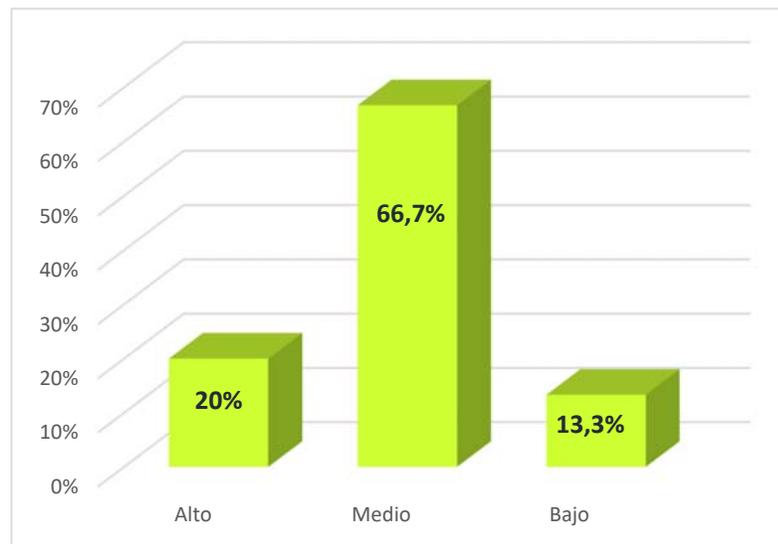
**Figura 10. Eficacia**

Según la Figura 10, referida a la dimensión del desempeño, denominada Eficacia, del total de encuestados, el 60 % del personal que labora en la Clínica Salud Integral Farmédica presenta un nivel alto de Eficacia en sus actividades, esta dimensión está relacionada con la percepción del trabajo, metas alcanzadas y conocimiento del puesto, mientras que el 30% está representada por un nivel medio y el 10,0% presentan un nivel bajo de Eficacia en sus actividades.

**Tabla 11:** Perfil del Trabajador

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	6	20,0
Medio	20	66,7
Bajo	4	13,3
Total	30	100

Fuente: Encuesta a los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farmédica



**Figura 11.** Perfil del Trabajador

En relación a la Tabla 11, referida a la dimensión del desempeño, denominada Perfil del Trabajador, del total de encuestados, el 66,7% del personal que labora en la Clínica Salud Integral Farmédica presenta un Perfil de Trabajador medio, esta dimensión está relacionada con la edad y la identificación con la empresa, el 20% del personal tiene un perfil alto, mientras que el 13,3% presenta un Perfil de Trabajador bajo.

**d. Análisis por Objetivos**

**Tabla 12:** *Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño*

		Nivel de Estrés	Nivel de Desempeño
Nivel de Estrés	Coefficiente de Correlación	1	-0,259
	N	30	30
Nivel de Desempeño	Coefficiente de Correlación	-0,259	1
	N	30	30

Elaboración propia.

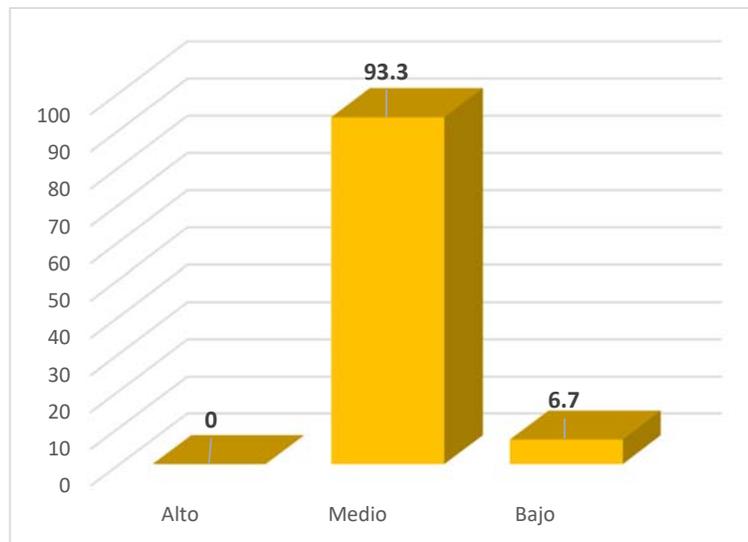
$t = -0,259$  (valor negativo)

La prueba Tau b de Kendall, se utilizó para determinar la influencia entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, en donde se observa que el valor t es negativo, por lo tanto, se manifiesta que la influencia entre las variables es negativa o inversa, es decir niveles altos de estrés pueden producir niveles bajos de desempeño y de la misma manera a la inversa.

**Tabla 13:** Nivel de Estrés Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0
Medio	28	93,3
Bajo	2	6,7
Total	30	100

Fuente: Encuesta a los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farmédica



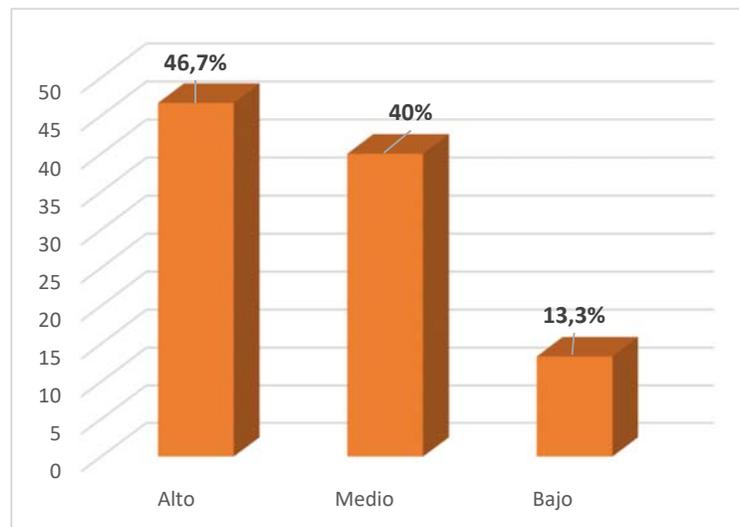
**Figura 13.** Nivel de Estrés Laboral

Según la Tabla 13, referida al Nivel de Estrés de los colaboradores de la Clínica Salud Integral Farmédica, el 93,3% del personal manifiesta un Nivel Medio de Estrés, mientras que el 6,7% presenta un Nivel Bajo de Estrés.

**Tabla 14:** Nivel de Desempeño Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	14	46,7
Medio	12	40,0
Bajo	4	13,3
Total	30	100

Fuente: Encuesta a los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farmédica



**Figura 14.** Nivel de Desempeño Laboral

De acuerdo a la Figura 14, referida al Nivel de Desempeño de los colaboradores de la Clínica Salud Integral Farmédica, el 46,7% del presenta un Nivel Alto de Desempeño, el 40% un nivel medio, mientras que el 13,3% presenta un Nivel Bajo de Desempeño.

**Tabla 15:** *Relación entre el Estrés Laboral y el Desempeño Laboral*

		Nivel de Estrés	Nivel de Desempeño
Nivel de Estrés	Sig. (Bilateral)	-	0,145
	N	30	30
Nivel de Desempeño	Sig. (Bilateral)	0,145	-
	N	30	30

Elaboración propia

Nivel de significancia (p) = 0,145

También se utilizó la prueba Tau b de Kendall, para determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, en donde se observa que el valor  $p = 0.145$ , esto quiere decir lo siguiente:

$p \neq 0$  :  $H_1 \rightarrow$  Si existe relación entre las variables.

Esto quiere decir que las variables estrés laboral y desempeño están relacionadas entre sí.

#### 4.1.2. Presentación de resultados Cualitativos

**Entrevistado:** Dr. Iván Flores Lazo

**Cargo:** Gerente General de la Clínica Salud Integral Farmédica

**Fecha de la entrevista:** 08 de mayo del 2018

**Cuadro 3:** *Entrevista al Gerente General*

<b>Objetivo</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Comentario</b>
Conocer las causas del Estrés Laboral	¿Cuáles son los factores causantes del estrés?	“Los pacientes son la principal causa del estrés en los colaboradores, debido a que llegan con cierta tensión, preocupación por su estado de salud. El área asistencial atiende a dos tipos de pacientes, los que llegan con una patología preexistente y otros que solo van a realizar un chequeo preventivo, pero los que causan mayor estrés son los que llegan con patologías pues llegan con un cierto malestar en su salud, con muchas preocupaciones y tensiones sobre su estado de salud, creando mayor presión en el cuerpo médico que les atiende”.
Conocer las técnicas para disminuir el Estrés Laboral	¿Se utilizan técnicas para el manejo del estrés?	“Se realizan charlas sobre el manejo de tensión. Existen espacios de relajación para el personal médico. Se les brinda aperitivos para que degusten en sus momentos libres”.

<p>Conocer quienes presentan mayor nivel de estrés entre mujeres y hombres.</p>	<p>¿Entre hombres y mujeres quienes presentan mayor nivel de estrés?</p>	<p>“Las mujeres presentan mayor nivel de estrés debido a que trabajan directamente con el paciente y sienten las presiones por parte del paciente, debido a que el paciente se queja de dolor o les acelera en la realización de sus funciones”.</p>
<p>Conocer las recomendaciones para disminuir el estrés.</p>	<p>¿Qué recomendaciones nos puede brindar para disminuir el estrés en el ambiente laboral?</p>	<p>“Para disminuir el estrés se manejan dos factores: El Factor Riesgo y las Metas, es decir, se va asumir riesgos que se pueda manejar y metas que sean posibles de obtener y no trazarse metas imposibles, con esto se va a generar en los empleados cierta motivación para desempeñarse bien y no estresarse por el exceso de trabajo”.</p>
<p>Determinar qué aspectos motivacionales se pueden implementar para mejorar el desempeño.</p>	<p>¿Qué aspectos motivacionales se pueden implementar para mejorar el desempeño de los colaboradores?</p>	<p>“Se monitorea el desempeño de los colaboradores por medio del área de calidad, así mismo se da incentivos por cumplir con las normativas, atender más pacientes; también se les brindan charlas a los colaboradores en temas como seguridad del paciente para brindar una mejor atención, es decir para que el paciente se sienta seguro con el diagnóstico y tratamiento dado y el personal de clínica estén seguros de haber hecho lo correcto”.</p>

<p>Determinar si se les brinda capacitaciones a los colaboradores.</p>	<p>¿Capacitan a sus colaboradores en los temas referentes a sus áreas, cuantas veces al año y quien lo realiza?</p>	<p>“Se capacitan a los colaboradores según las áreas y funciones que desempeñan, por ejemplo, el área de admisión se les capacita semanalmente, el servicio de consulta externa una vez al mes, los servicios médicos una vez al mes, los servicios sanitarios no médicos también se les capacita una vez al mes o un poco más del mes pues son servicios de apoyo. También se les paga las capacitaciones y luego los médicos van reponiendo lo pagado con su trabajo”.</p>
<p>Conocer si los colaboradores cumplen con sus tareas asignadas.</p>	<p>¿Los colaboradores cumplen con las tareas asignadas y eso se refleja en el cumplimiento de las metas que se establecen en la clínica?</p>	<p>“Los empleados si cumplen con su trabajo y eso se ve reflejado en las metas y el buen servicio al cliente, así mismo hay metas que se cumplen, pero en plazos debido a que son más complejas de cumplir. Así mismo se monitorea el trabajo del personal, la jefatura de calidad se encarga de monitorear eso. También yo pido a diferentes áreas médicas que me pasen el reporte de los posibles pacientes a tratar que se plantea como metas”.</p>

**Entrevistado:** Lic. Sandy Lozano Gámez

**Cargo:** Jefatura de Gestión de la Calidad

**Fecha de la entrevista:** 08 de mayo del 2018

**Cuadro 4:** *Entrevista a la Jefa de Gestión de Calidad*

<b>Objetivo</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Comentario</b>
Conocer las causas del Estrés Laboral	¿Cuáles son los factores causantes del estrés?	“La principal causa del estrés laboral son los pacientes, debido a que llegan con mucha tensión, quejándose de dolor y apresuran al personal, esto causa limitaciones en el cuerpo asistencial puesto que hay procesos que se escapan de las manos de dicho personal, estos procesos son los análisis que desean que se les entregue antes del plazo indicado, tratamientos que sean efectivos en más corto tiempo, apresurar al personal a que sean atendidos de forma más rápida entre otros”.
Conocer las técnicas para disminuir el Estrés Laboral	¿Se utilizan técnicas para el manejo del estrés?	“Si, los médicos tienen un ambiente para relajarse, pueden degustar de aperitivos y se celebran los cumpleaños de los colaboradores lo que permite la integración de los empleados”.
Conocer quienes presentan mayor	¿Entre hombres y mujeres quienes	“Las mujeres son las que se estresan más, especialmente el personal de admisión, las enfermeras, el personal de

<p>nivel de estrés entre mujeres y hombres.</p>	<p>presentan mayor nivel de estrés?</p>	<p>laboratorio, medina y rehabilitación física, entre otras, debido a que tratan directamente con los pacientes y ellos se quejan en cambio con los médicos no suelen realizar quejas”.</p>
<p>Conocer las recomendaciones para disminuir el estrés</p>	<p>¿Qué recomendaciones nos puede brindar para disminuir el estrés en el ambiente laboral?</p>	<p>“Para disminuir el estrés, se realiza conversaciones directas con el personal, puesto que se monitorea dos veces al día como se van desempeñando los colaboradores en su trabajo y las incidencias que pasan en el día, luego se conversa y se trata de dar solución a diversos problemas que pueden suscitarse en el día”.</p>
<p>Determinar qué aspectos motivacionales se pueden implementar para mejorar el desempeño.</p>	<p>¿Qué aspectos motivacionales se pueden implementar para mejorar el desempeño de los colaboradores?</p>	<p>“Se realiza un plan de incentivos con el personal de call center y odontología, se les traza metas que deben cumplir y se les bonifica económicamente. Así mismo se va a implantar el Libro de Oro para que los pacientes escriban los buenos comentarios que el personal les brinda, con esto se le reconocerá al personal con algún incentivo, ya sea económico o un día libre. Por último, se va a dar el Premio Anual al mejor Colaborador premiando con un bono económico o un viaje y el reconocimiento del gerente en</p>

		una reunión con todo el personal”.
Determinar si se les brinda capacitaciones a los colaboradores.	¿Capacitan a sus colaboradores en los temas referentes a sus áreas, cuantas veces al año y quien lo realiza?	“Se le capacita mensualmente al personal asistencial con ponentes especialistas en temas de interés para dicha área, así mismo yo capacito al personal en cuestión de derechos y deberes de los pacientes y al paciente se le informa cuáles son sus derechos y deberes como paciente”.
Conocer si los colaboradores cumplen con sus tareas asignadas.	¿Los colaboradores cumplen con las tareas asignadas y eso se refleja en el cumplimiento de las metas que se establecen en la clínica?	“Sí, yo personalmente me encargo de monitorear el cumplimiento de las funciones de admisión y el área asistencial, paso por dichas áreas revisando como cumplen sus funciones y las reglas de la empresa, así mismo semanalmente se revisa las fichas de los pacientes al azar para ver si, los médicos cumplen con el protocolo de atención al paciente”.

#### 4.1.3. Contratación de Hipótesis

Luego de procesar la información obtenida a partir de la encuesta, se consiguió los siguientes resultados:

**Tabla 16.** Prueba Tau b de Kendall

		Nivel de Estrés	Nivel de Desempeño
Nivel de estrés	Coefficiente de Correlación	1	-0,259
	Sig. (Bilateral)	-	0,145
	N <sup>0</sup>	30	30
Nivel de Desempeño	Coefficiente de Correlación	-0,259	1
	Sig. (Bilateral)	0,145	-
	N <sup>0</sup>	30	30

Elaboración propia

Datos:

Coefficiente de correlación (t) = - 0,259

Nivel de significancia (p) = 0,145

p = 0 : Ho (nula) → No existe relación entre las variables.

p ≠ 0 : H1 (alterna) → Si existe relación entre las variables.

Según los datos obtenidos en la tabla 16, se determinó que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (Hipótesis de la investigación), esto quiere decir que, si existe relación entre las variables, en este caso se obtuvo una relación inversa. Según el cuadro N° 2 pudimos identificar que la relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica es baja.

## 4.2. Discusión de Resultados

**Con relación al Objetivo General: Determinar en qué medida el Estrés Laboral influye en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica, distrito de Trujillo en el año 2018.**

Según los resultados obtenidos en la tabla 16, respecto a la prueba Tau b de Kendall, se observa que el valor p es igual a 0.145, como este valor p es diferente que cero, se determinó que las variables están asociadas, donde se deduce que el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la Clínica Salud Integral Farméutica, sin embargo podrían existir factores externos que determinen una mayor influencia, lo cual confirma lo investigado por Llipo (2015), quien afirma que el desempeño de los trabajadores se ve afectado debido al estrés laboral en la empresa Sole E.I.R.L.

**Con relación al primer objetivo específico: Identificar el nivel del Estrés Laboral de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica.**

El nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica, es Medio; puesto que de los 30 encuestados, 28 personas (93,3%) presentaron un nivel medio de estrés y ningún colaborador manifestó tener un nivel alto de estrés, esto según la tabla 13.

Resultados contradictorios a la investigación realiza por Gonzales (2014), quien afirma que la mayoría de los trabajadores de Serviteca Altense S.A. manifiestan niveles altos de estrés.

Dando fe de la medición del nivel de estrés a través del cuestionario, el psicólogo David Murillo Mantilla, aprobó el cuestionario aplicado a los colaboradores de la Clínica Salud Integral Farméutica, considerando que las preguntas si miden el nivel del estrés.

Para el Gerente General Iván Flores Lazo, los colaboradores de la Clínica Salud Integral Farméutica, presentan un nivel medio de estrés debido a que ellos para disminuir el estrés manejan dos factores: El Factor Riesgo y las Metas. Es decir, se va asumir riesgos que se pueda manejar y metas que sean posibles de obtener, los

empleados no sienten mucho estrés ni presión por el exceso de trabajo o por cumplir metas que sean muy complejas.

**Con relación al segundo objetivo específico: Identificar el nivel del desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, a través de una encuesta.**

El nivel de desempeño laboral en esta institución es alto, puesto que de los 30 encuestados, 14 personas (46,7%) presentaron un nivel alto de desempeño, 12 personas (40%) manifestaron un nivel medio de desempeño y solo 4 personas indicaron un nivel bajo (13,3%), esto según la tabla 14.

Es de suma importancia medir el nivel de desempeño constantemente, tal como lo afirma Robbins y Timothy (2013), el principal objetivo es identificar las necesidades que la organización requiere para seguir creciendo, lo cual conlleva que los colaboradores se sientan parte importante de la organización.

Así mismo se puede corroborar que el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la clínica es alto, debido al monitoreo que realiza la jefatura de gestión de calidad, cursos pagados a los médicos que desean superarse y las capacitaciones de forma mensual que se brinda a los colaboradores, esto afirmó el Gerente General Iván Flores Lazo en la entrevista realizada.

Por otra parte, la jefa de Gestión de Calidad, Sandy Lozano Gámez, quien monitorea y supervisa el desempeño de los colaboradores de la clínica afirmó que la comunicación con el personal es directa, ella tiene confianza con los colaboradores para que ellos le comenten los problemas sucedidos en la clínica y ella les ayude a dar solución. También se motiva al personal realizando reuniones de integración por la celebración de los cumpleaños de los colaboradores, reconocimiento por parte del gerente, incentivos económicos y día libre basados en el cumplimiento de metas relacionadas con el buen trato al paciente y las reglas de la clínica,

Lo contrario a los resultados de Coronado y Sandoval (2017), quien afirma que el desempeño es deficiente debido a que los colaboradores nunca han recibido apoyo de sus superiores ni promueven las relaciones interpersonales en el área, basadas en el respeto, la responsabilidad, solidaridad y confianza.

**Con relación al tercer objetivo específico: Analizar la relación de influencia entre el estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores del área asistencial la Clínica Salud Integral Farméutica.**

La presente investigación encontró que las variables estrés laboral y desempeño guarda una correlación inversa baja, según la tabla 16. Este resultado concuerda lo expuesto por Luján (2017), quien concluye que la relación de influencia entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Consermet SAC es de manera inversa, es decir a mayor estrés, menor desempeño laboral.

Según lo dicho por el Gerente Iván Flores Lazo en la entrevista realizada, el estrés en muchas ocasiones puede influir de forma negativa en el desempeño laboral en una organización, pero también puede ser a la inversa e influir de forma positiva, pues todo depende de cómo se maneje el estrés y los colaboradores saben manejarlo y se desempeñarse de la mejor manera y con más ganas realizar su trabajo, tal como sostiene Robbins (2004), quien afirma que un estrés moderado estimula al organismo y aumenta la capacidad de reaccionar, así los individuos desempeñan sus tareas mejor, más intensamente o con más rapidez.

**Con relación a las dimensiones**

La variable de estrés laboral fue dividida en tres dimensiones: Estresor de la tarea que es bajo con un (96,7%) según la tabla 5, el Estresor de la Organización es medio con un (80,0%) según la tabla 6 y por último el Estresor del ambiente físico que es medio con un (80,0%) según la tabla 7, por lo tanto se puede afirmar que el ambiente físico y la organización son factores que determinan el estrés, tal como lo sostiene Robbins (2004), que plantea tres categorías de causantes potenciales de estrés: ambientales, organizacionales e individuales tienen influencia

Los resultados de la investigación concuerdan con los de Coronado y Sandoval (2017) quienes afirman que los factores ambientales, organizacionales e individuales influyen en el desempeño de los colaboradores de la Sede Administrativa UGEL San Ignacio.

La variable de desempeño laboral fue dividida en cuatro dimensiones: desenvolvimiento que es alto, con un (60,0%) según la tabla 8, por otro lado, capacidad laboral es medio con un (50,0%) según la tabla 9, la eficacia es alta con un (60,0%) según la tabla 10 y por último el perfil del trabajador que es medio con un (66,7%) según la tabla 11. Estos resultados se relacionan con la teoría Robbins y Timothy (2013), quien afirma que “el desempeño laboral es el proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral”.

# **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES

1. Estrés Laboral influye negativamente en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, lo cual queda demostrado a través de la prueba estadística Tau b de Kendall.
2. El personal del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farmédica presenta un nivel medio de estrés laboral esto se debe a diversos estresores, siendo el ambiente físico uno de los factores más influyentes que provoca el estrés.
3. El personal del área asistencial de la Clínica Salud Integra Farmédica presenta en líneas generales un nivel alto de desempeño resaltando el factor eficacia, sin embargo, existe un pequeño grupo que indica un bajo nivel de desempeño laboral.
4. Existe un nivel medio de estrés, pero un alto nivel de desempeño, según los resultados existe una relación inversa, es decir si los niveles de estrés aumentan los niveles de desempeño disminuyen y de la misma manera puede suceder lo contrario.

## RECOMENDACIONES

1. Es un factor importante que la Clínica Salud Integra Farmédica implemente programas que monitorean a los empleados en situaciones de estrés, puesto que puede convertirse en un factor negativo y llegar a afectar a los empleados de la Clínica en su desempeño.
2. Si bien el nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores se encuentra dentro de los niveles tolerables, es importante que la institución tenga en cuenta los estresores más influyentes ya que estos podrían llegar a estar fuera del manejo de los colaboradores si es que no se administra adecuadamente.
3. Aunque el desempeño laboral de la empresa en líneas generales es alto, se recomienda ejecutar programas de motivación que proporcionen retos y competencia entre los trabajadores para que se esfuercen en realizar correctamente sus actividades y ser sobresaliente dentro de la Clínica Salud Integra Farmédica.
4. Realizar capacitaciones y/o actividades de relajación constantes a los empleados de la Clínica Salud Integral Farmédica para que mejoren su desempeño en la empresa y reducir o manejar su nivel de estrés. A la vez, se recomienda realizar evaluaciones constantes para determinar cómo se encuentran los niveles de estrés y desempeño de los colaboradores de la Clínica Salud Integra Farmédica y así poder realizar seguimiento adecuado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Libros:

- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Huamanos*, 8va. ed. Mexico, D.F: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Oganizacional La Dinamica del Exito en las Organizaciones*, 2a. Ed. Mexico D.F: Mcgraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*, 3ra. ed. Mexico, D.F: McGraw-Hill.
- Gutiérrez, R. & Jiménez, I. (2012). *Estres Organizacional*. Mexico: Trillas.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo 13 ed*. Mexico D.F: McGraw-Hill.
- Peiró, J.& Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Etsres Laboral*. España: UDEMA S.A .
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional,10a. ed*. Mexico : Pearson Educacion.

### Tesis:

- Coronado y Sandoval. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la sede administrativa UGEL San Ignacio 2017*, (Tesis de grado académico de bachiller). Universidad Señor de Sipán de Chiclayo. Recuperado el 10 de marzo del 2017, <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4256/1/Coronado%20Nu%C>

Gonzales. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*, (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango. *Guatemala*. Recuperado el 10 de marzo del 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Llapo. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico Sole E.I.R.L, Trujillo -2015*, (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 10 de marzo del 2017, [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas\\_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas\\_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Luján. (2017). *El estrés y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Consermet SAC-Trujillo-2016*, (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 10 de marzo del 2017, [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9515/lujanquezada\\_luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9515/lujanquezada_luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### **Páginas Web**

Infocop Online (28 de abril del 2016) *Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016*. Obtenido 13 de marzo del 2018 desde [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=6166](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166)

Trabajando.com (17 de diciembre del 2009) *Fuente principal del estrés y las causas laborales*. Obtenido 15 de marzo del 2018 desde <http://www.pqs.com.pe/emprendimiento/encuesta-principales-causas-de-depresion-laboral>

*El 58% de los peruanos sufre de estrés*. (17 de diciembre del 2009). Rpp Noticias. Obtenido 16 de marzo del 2018 desde <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>

*Casi 60% de peruanos sufre de estrés* (23 de julio del 2016). La Republica. Obtenido el 16 de marzo del 2018 desde <http://larepublica.pe/domingo/958332-casi-60-de-peruanos-sufre-de-estrEs>

Universia (10 de febrero del 2017). *El estrés: un problema para casi el 60 % de los peruanos*. Obtenido el 17 de marzo del 2018 desde <http://noticias.universia.edu.pe/cultura/noticia/2017/02/06/1149136/estres-problema-casi-60--peruanos.html>

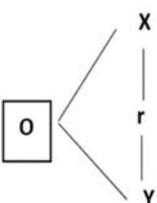
Fundación Laboral de la Construcción (27 de abril del 2016). *La OIT elabora el informe “Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo” con motivo del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido el 17 de marzo del 2018 desde <http://www.fundacionlaboral.org/actualidad/noticias//la-oit-elabora-el-informe-estres-en-el-trabajo-un-reto-colectivo-con-motivo-del-dia-mundial-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Luceño, L, Martín, J, % Tobal (2008). *El cuestionario multidimensional DECORE: Un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. Madrid*. Obtenido 13 de marzo del 2018 desde [http://www.infocop.es/view\\_article.asp](http://www.infocop.es/view_article.asp)

Peiró, S. en su artículo sobre: *Nuevas Tendencias en la Investigación sobre Estrés Laboral y sus Implicaciones para el Análisis y Prevención de los Riesgos Psicosociales*. Obtenido el 20 de marzo del 2018 desde [http://web2011.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion\\_magistral\\_JMPeiro.pdf](http://web2011.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf)

# ANEXOS

## ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p><i>¿De qué manera el Estrés Laboral influye en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica, distrito de Trujillo en el año 2018?</i></p>	<p>El Estrés Laboral influye en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica, distrito de Trujillo en el año 2018</p>	<p><b>Objetivo Principal:</b> Determinar de qué manera el Estrés Laboral influye en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica, distrito de Trujillo en el año 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar el nivel del Estrés Laboral de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica, a través de una encuesta. Identificar el nivel del desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farméutica, a través de una encuesta. Analizar la relación de influencia entre el estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores del área asistencial la Clínica Salud Integral Farméutica.</p>	<p>Descriptiva Correlacional:</p>  <p>Dónde: O: colaboradores X: Estrés Laboral Y: Desempeño laboral r= Coeficiente de correlación</p>



## II. Desarrollo del cuestionario de Estrés Laboral

### Dimensión 01 de Estrés Laboral: *Estresor de Tarea*

1. Se siente con la energía y la capacidad mental para realizar las labores encomendadas.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
2. Las actividades que realizan se adecuan a sus conocimientos.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca

### Dimensión 02 de Estrés Laboral: Estresores de la Organización

3. Se tienen claro los objetivos de la clínica.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
4. Las jornadas de trabajo excesivas le producen desgaste físico y mental.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
5. Las relaciones interpersonales con sus compañeros pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
6. Sus superiores, colegas o subordinados cooperan y apoyan para lograr los objetivos.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca

### Dimensión 03 de Estrés Laboral: Estresores del Ambiente Físico

7. La iluminación en su centro de labores es la adecuada.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
8. Considero que existe mucho ruido y esto me perjudica laboralmente.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
9. Considero que las condiciones físicas en la clínica son peligrosas y/o precarias.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
10. La temperatura climática me genera un tremendo discomfort.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca

### **ANEXO 03: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**

*“El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, distrito de Trujillo en el año 2018”*

#### **A. Generalidades:**

##### **Empresa:**

- Clínica Salud Integral Farmédica SAC

##### **Colaboradores que responden a la encuesta:**

- Colaboradores del área asistencial

#### **B. Objetivo:**

Determinar en qué medida el Estrés Laboral influye en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, distrito de Trujillo en el año 2018

#### **C. Instrucciones:**

La presente encuesta debe ser contestada por los colaboradores del área asistencial de la Clínica Salud Integral Farmédica, para evaluar en forma individual el desempeño laboral en dicha empresa, marcando con una X la respuesta que considere más apropiada a cada situación que se le plantee. Todas las situaciones presentadas deben ser respondidas.

#### **D. Contenido de la Encuesta:**

##### **Dimensión 01 de Desempeño Laboral: *Desenvolvimiento***

1. La clínica cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi labor.  
a. Siempre    b. Casi Siempre    c. A veces    d. Casi Nunca    e. Nunca
2. La comunicación es fluida entre las distintas áreas de la clínica.  
a. Siempre    b. Casi Siempre    c. A veces    d. Casi Nunca    e. Nunca
3. El ambiente dentro de la clínica es el adecuado.  
a. Siempre    b. Casi Siempre    c. A veces    d. Casi Nunca    e. Nunca

**Dimensión 02 de Desempeño Laboral: *Capacidad Laboral***

4. Las actividades que realiza, le brinda desarrollo y aprendizaje continuo.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
5. Recibo capacitaciones para actualizar los conocimientos de mi trabajo.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca

**Dimensión 03 de Desempeño Laboral: *Eficacia***

6. La clínica donde laboro es la mejor alternativa para alcanzar calidad de vida laboral.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
7. Las metas establecidas son medibles, realistas y alcanzables.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
8. Se siente satisfecho con los conocimientos recibidos durante su labor en su puesto de trabajo.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca

**Dimensión 04 de Desempeño Laboral: *Perfil del Trabajador***

9. Considero que la edad es un factor que influye en las tareas asignadas por mi superior.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
10. Se siente identificado con la organización.
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. A veces
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca

#### ANEXO 04: PUNTUACIONES DE LA ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL

	PREGUNTAS DE ESTRÉS LABORAL	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
1	Se siente con la energía y la capacidad mental para realizar las labores encomendadas.	1	2	3	4	5
2	Las actividades que realizan se adecuan a sus conocimientos.	1	2	3	4	5
3	Se tienen claro los objetivos de la clínica.	1	2	3	4	5
4	Las jornadas de trabajo excesivas le producen desgaste físico y mental.	5	4	3	2	1
5	Las relaciones interpersonales con sus compañeros pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés.	5	4	3	2	1
6	Sus superiores, colegas o subordinados cooperan y apoyan para lograr los objetivos.	1	2	3	4	5
7	La iluminación en su centro de labores es la adecuada.	1	2	3	4	5
8	Considero que existe mucho ruido y esto me perjudica laboralmente.	5	4	3	2	1
9	Considero que las condiciones físicas en la clínica son peligrosas y/o precarias.	5	4	3	2	1
10	La temperatura climática me genera un tremendo discomfort.	5	4	3	2	1

**ANEXO 04: PUNTUACIONES DE LA ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL**

PREGUNTAS DE DESEMPEÑO LABORAL		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
1	La clínica cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi labor.	5	4	3	2	1
2	La comunicación es fluida entre las distintas áreas de la clínica.	5	4	3	2	1
3	El ambiente dentro de la clínica es el adecuado.	5	4	3	2	1
4	Las actividades que realiza, le brinda desarrollo y aprendizaje continuo.	5	4	3	2	1
5	Recibo capacitaciones para actualizar los conocimientos de mi trabajo.	5	4	3	2	1
6	La clínica donde laboro es la mejor alternativa para alcanzar calidad de vida laboral.	5	4	3	2	1
7	Las metas establecidas son medibles, realistas y alcanzables.	5	4	3	2	1
8	Se siente satisfecho con los conocimientos recibidos durante su labor en su puesto de trabajo.	5	4	3	2	1
9	Considero que la edad es un factor que influye en las tareas asignadas por mi superior.	5	4	3	2	1
10	Se siente identificado con la organización.	5	4	3	2	1

## ANEXO 06: ESTRUCTURA Y VALORACIÓN DE LA ENCUESTA

### Estrés Laboral:

Indicadores	N° de Ítems	Valoración Máxima por Ítems	Valoración Máxima
Estresores de la Tarea	2	5	10
Estresores de la Organización	4	5	20
Estresores del Ambiente Físico	4	5	20
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>50</b>

Estresor:	Tarea	Organización	Ambiente Físico
<b>Bajo</b>	De 2 hasta 4	De 4 hasta 8	De 4 hasta 8
<b>Medio</b>	De 5 hasta 7	De 9 hasta 14	De 9 hasta 14
<b>Alto</b>	De 8 hasta 10	De 15 hasta 20	De 15 hasta 20

### Niveles de Estrés Laboral:

Bajo: De 10 hasta 20

Medio: De 21 hasta 33

Alto: De 34 hasta 50

## ANEXO 07: ESTRUCTURA Y VALORACIÓN DE LA ENCUESTA

### Desempeño Laboral:

Indicadores	Nº de Ítems	Valoración Máxima por Ítems	Valoración Máxima
Desenvolvimiento	3	5	15
Capacidad Laboral	2	5	10
Eficacia	3	5	15
Perfil del Trabajador	2	5	10
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>50</b>

Estresor:	Desenvolvimiento	Capacidad Laboral	Eficacia	Perfil del Trabajador
<b>Bajo</b>	De 3 hasta 6	De 2 hasta 4	De 3 hasta 6	De 2 hasta 4
<b>Medio</b>	De 7 hasta 10	De 5 hasta 7	De 7 hasta 10	De 5 hasta 7
<b>Alto</b>	De 11 hasta 15	De 8 hasta 10	De 11 hasta 15	De 8 hasta 10

### Niveles de Desempeño Laboral:

Bajo: De 10 hasta 20

Medio: De 21 hasta 33

Alto: De 34 hasta 50

## ANEXO 08: PRUEBA ALFA DE CRONBACH

ALFA DE CRONBACH - CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO																					
id	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
1	1	2	1	4	3	1	2	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	5	68
2	1	1	1	2	3	1	1	1	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	1	5	63
3	3	2	1	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	60
4	2	1	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	2	4	61
5	1	1	1	3	4	2	1	5	4	2	3	2	3	4	1	1	1	1	1	3	44
6	1	1	1	3	4	2	3	2	4	2	3	2	3	4	1	1	3	1	1	3	45
7	1	1	1	3	4	2	3	1	4	2	3	2	3	4	1	1	1	1	1	3	42
8	1	1	1	2	5	1	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	1	5	68
9	1	1	1	3	5	2	2	3	4	5	4	4	4	5	2	4	3	3	1	5	62
10	1	1	1	3	5	1	1	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	2	4	64
Vi	0.46	0.18	0.1	0.44	0.67	0.46	0.89	2.23	0.32	1.38	0.46	1.57	0.77	0.46	1.82	1.73	2.04	2.84	0.71	0.89	101.12

K                    20    SECCIÓN 1            1.05  
 SUM Vi            20.4    SECCIÓN 2            0.80  
 Vt                    101    ABSOLUTO S2        0.80

Alfa de Cronbach	0.84	=	84%
------------------	------	---	-----

### ANEXO 09: TABULACION DE LA ENCUESTA

N	ESTRÉS										DESEMPEÑO										NIVEL DE ESTRÉS	NIVEL DE DESEMPEÑO
	ETAREA		EORGANIZACION				EAMBIENTE				DESENVOLVIMIENTO			CAPLAB		EFICACIA			PERFIL			
	EL1	EL2	EL3	EL4	EL5	EL6	EL7	EL8	EL9	EL10	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10		
1	2	1	1	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	1	5	25	31
2	1	1	2	3	5	2	1	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	28	46
3	1	2	1	4	5	1	1	4	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	26	48
4	1	1	2	5	4	1	1	5	1	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	24	46
5	1	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	30	45
6	2	1	3	2	4	2	1	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	4	1	4	27	35
7	1	1	1	3	5	3	1	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	1	5	26	41
8	1	1	1	3	5	2	2	4	5	5	4	4	5	4	1	3	4	4	1	4	29	34
9	1	1	1	3	5	2	1	3	5	2	3	5	4	4	3	4	4	4	1	5	24	37
10	1	1	1	2	3	2	1	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	2	5	23	43
11	1	1	1	3	5	1	1	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	1	5	27	43
12	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	27	32
13	1	1	1	3	4	2	1	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	1	5	27	42
14	1	1	1	3	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	2	3	4	4	2	4	24	34
15	2	1	1	1	3	1	1	5	2	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	18	48
16	1	1	1	3	3	1	1	5	3	5	4	1	4	4	1	4	4	2	1	4	24	29
17	1	2	1	4	3	1	2	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	5	26	42
18	1	1	1	2	3	1	1	1	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	1	5	21	42
19	3	2	1	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	30	30
20	2	1	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	2	4	28	33
21	1	1	1	3	4	2	1	5	4	2	3	2	3	4	1	1	1	1	1	3	24	20
22	1	1	1	3	4	2	3	2	4	2	3	2	3	4	1	1	3	1	1	3	23	22
23	1	1	1	3	4	2	3	1	4	2	3	2	3	4	1	1	1	1	1	3	22	20
24	1	1	1	2	5	1	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	1	5	25	43
25	1	1	1	3	5	2	2	3	4	5	4	4	4	5	2	4	3	3	1	5	27	35
26	2	1	2	1	3	1	1	4	4	5	2	3	4	5	1	1	4	4	2	2	24	28
27	1	2	4	1	4	2	5	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1	5	28	23
28	1	1	3	3	3	1	5	5	4	4	3	3	2	5	1	2	4	5	1	5	30	31
29	1	1	1	3	5	1	1	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	2	4	25	39
30	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	5	5	5	5	4	2	4	4	1	5	12	40

## ANEXO 10: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

### *Prueba Tau b de Kendall*

		Nivel de Estrés	Nivel de Desempeño
Nivel de estrés	Coefficiente de Correlación	1	-0,259
	Sig. (Bilateral)	-	0,145
	N <sup>0</sup>	30	30
Nivel de Desempeño	Coefficiente de Correlación	-0,259	1
	Sig. (Bilateral)	0,145	-
	N <sup>0</sup>	30	30

Elaboración propia

Datos:

Coefficiente de correlación (t) = - 0,259

Nivel de significancia (p) = 0,145

$p = 0$  : Ho (nula) → No existe relación entre las variables.

$p \neq 0$  : H1 (alterna) → Si existe relación entre las variables.

## **ANEXO 11: GUIA DE ENTREVISTA**

### **ENTREVISTA DE ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL AREA ASISTENCIAL DE LA CLINICA SALUD INTEGRAL FARMEDICA**

**Nombre:**

**Cargo:**

**Desarrollo de la Entrevista:**

1. ¿Cuáles son los factores causantes del estrés?
2. ¿Se utilizan técnicas para el manejo del estrés?
3. ¿Entre hombres y mujeres cuales presentan mayor nivel de estrés?
4. ¿Qué recomendaciones nos puede brindar para disminuir el estrés en el ambiente laboral?
5. ¿Qué aspectos motivacionales se pueden implementar para mejorar el desempeño de los colaboradores?
6. ¿Capacitan a sus colaboradores en los temas referentes a sus áreas, cuantas veces al año y quien lo realiza?
7. ¿Los colaboradores cumplen con las tareas asignadas y eso se refleja en el cumplimiento de las metas que se establecen en la clínica?