



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA SANTA ANA, CAJAMARCA 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Verónica Patricia Cáceres Cacho

Milagros Esther Peralta Otero

Asesor:

Mg. Miguel Angel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú

2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Justificación.....	13
1.4. Limitaciones	14
1.5. Objetivos	15
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	15
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	15
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Bases Teóricas	20
2.3. Definición de términos básicos	29
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....	35
3.1. Formulación de la hipótesis	34
3.2. Operacionalización de variables	35
CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS	37
4.1. Tipo de diseño de investigación.....	39
4.2. Material.	39
4.2.1. <i>Unidad de estudio</i>	39
4.2.2. <i>Población</i>	40
4.2.3. <i>Muestra</i>	40
4.3. Métodos.	40
4.3.1. <i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i>	40
4.3.2. <i>Procedimientos</i>	43
CAPÍTULO 5. RESULTADOS	44
CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN.....	56

CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS

Tabla 1: Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach.....	42
Tabla 2: Fiabilidad variable estrés laboral.....	43
Tabla 3: Fiabilidad variable desempeño laboral	43
Tabla 4: El nivel de estrés de los colaboradores de la Clínica Santa Ana- Cajamarca.....	44
Tabla 5: El nivel de desempeño de los colaboradores de la Clínica Santa Ana- Cajamarca.....	45
Tabla 6: El estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca - 2016.....	46
Tabla 7: Prueba Chi -cuadrado del estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca - 2016.....	46
Tabla 8: La correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca - 2016.....	47
Tabla 9: La dimensión clima organizacional del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca - 2016.....	47
Tabla 10: La correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores dela Clínica Santa Ana, Cajamarca - 2016.....	48
Tabla 11: La dimensión estructura organizacional del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca - 2016.....	49
Tabla 12: La correlación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca - 2016.....	49
Tabla 13: La dimensión territorio organizacional del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca -2016.....	50
Tabla 14: La correlación entre el territorio organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores dela Clínica Santa Ana. Cajamarca - 2016.....	51
Tabla 15: La dimensión tecnología del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca - 2016.....	51
Tabla 16: La correlación entre la tecnología y el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca -2016.....	52

Tabla 17: La dimensión influencia de líder del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca - 2016.....	52
Tabla 18: La correlación entre la influencia de líder con el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca -2016.....	53
Tabla 19: La dimensión falta de cohesión con el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca -2016.....	54
Tabla 20: La correlación entre falta de cohesión y el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca -2016.....	54
Tabla 21: La dimensión respaldo de grupo del estrés con el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca -2016.....	55
Tabla 22: La correlación entre respaldo de grupo con el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca -2016.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fases del estrés.....	23
Figura 2: Modelo de las demandas, restricciones y apoyo.....	26
Figura 3: Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach.....	42
Figura 4: El estrés laboral de los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca	44
Figura 5: El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016.....	45

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016. El tipo de investigación es descriptiva - correlacional; con diseño no experimental - transversal. Se evaluaron a 55 trabajadores del área asistencial, seguridad, admisión y mantenimiento.

Para la recolección de datos sobre el estrés laboral se utilizó la técnica de encuesta, el primer instrumento fue el Test utilizado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, sustentado por Ivancevich y Matteson, este test tiene un Alfa de Cronbach de 0.854.

Para medir el desempeño laboral se utilizó el test usado por la Organización Internacional del trabajo cuyo Alfa de Cronbach es de 0.979. Ambos instrumentos tienen un alto nivel de confiabilidad.

Con respecto a la variable estrés laboral se obtuvo que el 49% de los trabajadores tiene estrés laboral, el 10% tiene un bajo nivel de estrés y un 12% tiene un alto nivel de estrés. En referencia a la variable desempeño laboral el 45% de los colaboradores tiene un desempeño laboral regular, el 29% tiene un desempeño laboral bueno y el 25% tiene un desempeño laboral malo. El p valor arrojado por el software estadístico SPSS versión 23 fue de 0.000, este valor es menor a 0.05; por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la clínica Santa Ana de la ciudad de Cajamarca en el periodo comprendido entre los meses de Enero a Agosto del año 2016. Tales resultados corroboran con lo que se señala en las tesis consideradas en los antecedentes de la presente investigación, en las cuales se indica la relación entre ambas variables.

Palabras Claves: Estrés laboral, desempeño laboral,

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between job stress and work performance in employees of a private health institution. The research is correlational, cross-sectional and not experimental. This study was conducted in Santa Ana Clinic, in Cajamarca city in 2016. 55 workers in different areas such as, health care, security, admission and maintenance were evaluated.

To collect data on job stress we used the Survey technique, the instrument utilized was the test used by the International Labour Organization and the World Health Organization, supported by Ivacevich and Matteson, this test has a Cronbach Alpha of 0.854. To measure work performance we utilized the test used by the International Labour Organization whose Cronbach Alpha is 0.979.

Both instruments have a high level of reliability, the two instruments were validated through a pilot test conducted in a private clinic that met similar characteristics to the studied population.

With respect to job stress we obtained that 49% of workers have job stress, 10% have a low level of stress and 12% have a high level of stress. Regarding to work performance, 45% of employees have a regular performance, 29% have a good work performance and 25% have a bad work performance. The p value is less than 0.05; therefore it is concluded that there is a significant relationship between job stress and work performance of employees in Santa Ana Clinic of Cajamarca, in the period from January to August 2016.

Such results corroborate what is stated in the thesis considered in the background of this research, which indicates the relationship between both variables.

Key words: Job stress, work performance.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Caldera Montes, J. F., & Pulido Castro, B. E. (2007). *Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de psicología del Centro universitario de Los Altos*. Obtenido de Centro Universitario de los Altos: <http://repositorio.cualtos.udg.mx:8080/jspui/handle/123456789/319>
- Cano Vindel, A. (1995). *El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_background_and_intervention_framework
- Castilla, L. M. (12 de Diciembre de 2012). *Empresas locales registran un bajo nivel de productividad, advirtió el MEF*. Obtenido de [www.elcomercio.pe: http://elcomercio.pe/economia/peru/empresas-locales-registran-bajo-nivel-productividad-advirtio-mef-noticia-1508723](http://elcomercio.pe/economia/peru/empresas-locales-registran-bajo-nivel-productividad-advirtio-mef-noticia-1508723)
- Chacín, B., Corzo, G., Rojas, L., & Rodríguez, E. (2002). *Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera*. Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0535-51332002000400006
- Chorot, S. (2013). *Relaciones entre formas de adquisición, patrón de respuesta y tratamiento de la ansiedad*. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2163441.pdf>
- Cox, G., & Rial- Gonzales. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas, buenas prácticas*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Díaz Reategui, I., & Gaviria Torres, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto*. Obtenido de http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/lvonne%20del%20Pilar%20D%C3%A1z%20Re%C3%A1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf
- Enciclopedia Financiera. (2016). *El trabajo en equipo*. Obtenido de <http://www.eltrabajoenequipo.com/Definicion.htm> *Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera*. (s.f.).
- Fernández, J. (04 de Marzo de 2009). *Como desarrollar la calidad en el trabajo*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/jcfdezmxcal/como-desarrollar-la-calidad-en-el-trabajo-1098391>
- Folkman, L. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=222981>
- Forastieri, V. (27 de Abril de 2016). *Por qué el estrés en el trabajo es un reto colectivo y qué medida podemos adoptar*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS_475085/lang-es/index.htm
- Gallardo, L. (25 de Agosto de 2012). *Asistencia y puntualidad en el trabajo*. Obtenido de <http://asistepuntualliga.blogspot.pe/>
- Gestiopolis. (29 de Julio de 2002). *Método de evaluación de desempeño laboral*. Obtenido de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/metodos-de-evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Gestiopolis. (2011). *Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño laboral*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>
- Gonzales Acabal, M. (Mayo de 2014). *Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*. Obtenido de biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzales-Mayra.pdf
- Hernán Hernández, P. (Octubre de 2011). *La Influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral*.

- Hernández Gutiérrez Flores, M. (1996). *El estrés en el trabajo: un enfoque psicoadministrativo*. Obtenido de <http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>
- Hernández Gutiérrez Flores, M. (2013). *El estrés en el trabajo: un enfoque psicoadministrativo*. Obtenido de www.v.mx/iiesca/files/2013/01/estrés1996.pdf
- Herrera, L. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajador, según su edad en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.PdF>
- Inacap. (2016). *Valores en el trabajo*. Obtenido de <http://www.inacap.cl/portalvp/exalumnos/orientador/orientador-laboral/valores-en-el-trabajo>
- Instituto Nacional para la Seguridad y Salud ocupacional(NIOSH). (2008). *Estrés en el trabajo*. Obtenido de www.medigraphic.com/pdfs/trabajo/lm-2001/lm012f.pdf
- Instituto Peruano de Economía. (2016). *Productividad laboral*. Obtenido de <http://www.ipe.org.pe/content/productividad-laboral>
- Isipedia, P. (2011). *Estrés y salud laboral*. Obtenido de <http://www.psicocode.com/resumenes/9organizaciones.pdf>
- Lastra, E. (22 de Agosto de 2012). *Por qué fracasan las pequeñas empresas*. Obtenido de Perú 21: <http://peru21.pe/emprendedores/que-fracasan-pequenas-empresas-2038756>
- León Herrera, L., Gómez Cuenca, F., & Durán Jimenez, J. (2010). *Calidad de vida laboral en profesionales de la salud*. Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revista-calidad-asistencial-256-articulo-calidad-vida-laboral-profesional-salud-S1134282X10001168?redirectNew=true>
- Lima Mompó, G., Aldana Vilas, L., Casanova Sotolongo, P., Casanova Carrillo, P., & Casanova Carrillo, C. (2013). *Revista cubana de medicina militar*. Obtenido de El estrés ocupacional como una de las preocupaciones de la salud pública actual: scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572003000100008
- López, E. (2013). *La importancia del liderazgo en las organizaciones*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/TFG_elopezmartinez.pdf
- Macías, A. B. (2007). *El campo de estudio del estrés: Programa de estímulo- respuesta al programa de investigación persona - entorno*. Obtenido de www.revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/48
- Mamani, A. Obando, R. Uribe, A. Vivanco, M. (2013). *Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia*. *Rev Per Obst Enf*, 3 (1), p. 50-57
- Mansilla, F. (2011). *Estres laboral*. Obtenido de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml
- Matteson, I. (2013). *Estrés y trabajo*. Obtenido de www.uv.mx/iiescap/files/2013/01/estres1996.pdf
- Meléndez, R. (2013). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el período 2013*. Obtenido de http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/martinez_s_s/capitulo2.pdf
- Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el período*. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf
- Naranjo Pereira, M. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo*. Obtenido de *Revista educación*: www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf
- OIT- OMS. (Junio de 2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT- OMS*. Obtenido de Universidad César Vallejo: blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/8/8
- Organización Internacional de Trabajo. (28 de Abril de 2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf

- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Obtenido de Folleto OMS: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (Setiembre de 2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Obtenido de Revista de Ciencias Sociales v.16 n.3 Maricao : http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Russel, A. (1996). *Psicología del trabajo*. Obtenido de <http://ldiazvi.webs.ull.es/pstro.pdf>
- Schubert Ordoñez, I. G. (2012). *La influencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en una institución autónoma de la ciudad San Salvador*. Obtenido de www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/851/1/158.7-S562i.
- Soria del Rio, I. (15 de Octubre de 2012). *La importancia del respeto en la vida y en la empresa*. Obtenido de <http://blog.inspiringbenefits.com/recursos-humanos/la-importancia-del-respeto-en-la-vida-y-en-la-empresa/>
- Sosa, E. (2011). *Qué es el estrés ocupacional, enfermedades derivadas y reconocidas por la legislación colombiana*. Obtenido de <file:///C:/Users/Patricia/Downloads/Dialnet-QueEsElEstrésOcupacionalEnfermedadesDerivadasYReco-3677388.pdf>
- Urcelay Pérez, I. (2011). *Estrés y salud laboral*. Obtenido de <https://psicorg2011.files.wordpress.com/2011/04/estrc3a9s-y-salud-laboral-a.pdf>
- Valera, S., Enric, P., & Tomeu, V. (2014). Obtenido de http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/uni4/4821.htm
- Visión Industrial. (2012). *Qué es la tecnología*. Obtenido de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/la-tecnica/que-es-la-tecnologia>