

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

“EL ESTRÉS EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA CLÍNICA DE LA PIEL
S.A.C – 2019.”

AUTORES

MONTOYA ARAUJO, WILSON YSRAEL

BADO ACUÑA, WALTER JOAN

ASESOR:

DR. JUAN FRANCISCO VENTO ROJAS

LIMA – PERÚ

2021

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 01-jul.-2022 12:49 p. m. -05
 Identificador: 1865498684
 Número de palabras: 19519
 Entregado: 1

Índice de similitud

23%

Similitud según fuente

Internet Sources:	22%
Publicaciones:	5%
Trabajos del estudiante:	14%

EL ESTRÉS EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA CLÍ... Por Wilson Ysrael Montoya Araujo

[excluir citas](#)
[Excluir bibliografía](#)
[excluir las coincidencias menores](#)

modo: ver informe en vista quickview (vista clásica) ▾

Change mode
[imprimir](#)
[actualizar](#)
[descargar](#)

1% match (Internet desde 11-jun.-2019) http://repositorio.ucv.edu.pe	✕
1% match () Furlong Perea, Betsabe Danalli, Mayma Ocos, Yanett Lorenza. "Satisfacción laboral e imagen corporativa de la banca móvil de Interbank – Zona Centro, 2020", Universidad Privada del Norte, 2021	✕
1% match (Internet desde 01-ago.-2019) http://repositorio.unsa.edu.pe	✕
1% match (trabajos de los estudiantes desde 29-abr.-2022) Submitted to Universidad Abierta para Adultos on 2022-04-29	✕
<1% match (Internet desde 27-nov.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 29-mar.-2022) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82752/Mel%c3%a9ndez_RW-Vivas_GW-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1	✕
<1% match (Internet desde 07-may.-2019) http://repositorio.ucv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 12-jun.-2022) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86382/Valer_CBP-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1	✕
<1% match () Paredes Encalada, Lisseth Alexandra. "Síndrome de Burnout en los docentes de tres instituciones educativas de Ate, 2017", Universidad César Vallejo, 2017	✕
<1% match (Internet desde 31-ene.-2020) http://repositorio.ucv.edu.pe	✕
<1% match () Pomazon Gallo, Gladys Mavel. "Control interno y los procesos de contratación de bienes y servicios del Seguro Integral de Salud, Lima – 2016", Universidad César Vallejo, 2018	✕
<1% match (Internet desde 12-jun.-2022) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88330/Huam%c3%a1n_ALO-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1	✕
<1% match () Palomino Sánchez, Sonia. "Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017", Universidad César Vallejo, 2017	✕
<1% match (Internet desde 31-jul.-2021) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61305/Canales_AFF-Quesqu%c3%a9n_NJL-SD.pdf	✕
<1% match (Internet desde 21-abr.-2021) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37031/Jayo_AAG.pdf?isAllowed=y&sequence=1	✕
<1% match () Ramirez Diaz, Jerry Gersy. "La influencia del líder de opinión Phillip Butters en la opinión de los comerciantes de 30 a 45 años del mercado Huamantanga, Puente Piedra, 2018", Universidad César Vallejo, 2018	✕
<1% match (Internet desde 21-mar.-2022) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81258/Zegarra_MYG-SD.pdf?sequence=1	✕
<1% match (Internet desde 17-feb.-2020) http://repositorio.ucv.edu.pe	✕
<1% match (Internet desde 29-dic.-2021) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73853/Lora_NNM-Fern%c3%a1ndez_AJC-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1	✕
<1% match (Internet desde 15-jul.-2021) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59841/Borja_AR-SD.pdf	✕

DEDICATORIA:

A mis amados padres, por ser el motor de vida, por su total apoyo y sabios consejos.

- *Wilson Montoya.*

A mis padres por su gran apoyo en toda mi vida, a mi esposa por estar conmigo en todo momento y a mis hijas por su hermosa existencia, gracias por llegar a mi vida.

- *Joan Bado*

AGRADECIMIENTOS:

Mi profundo y total agradecimiento a Dios, por haberme permitido realizar esta meta. A toda mi familia y al amor de mi vida, por motivarme cada día a seguir adelante.

- *Wilson Montoya*

A mis padres, mi esposa e hijas, por tanto amor y todo el apoyo en estos años, lo mejor está por venir.

- *Joan Bado*

Presentación

En el marco del conocimiento, podemos apreciar la problemática causada por el estrés y como afecta el rendimiento laboral, estos son temas que no pueden ser tocados a la ligera y merecen ser estudiados más a fondo, ya que forman parte de la vida diaria de un trabajador y su desenvolvimiento dentro de su lugar de trabajo. Hoy en día no podemos hablar del rendimiento laboral solo como una tarea que una persona ha logrado, sino en todo lo que nos corresponde hacer y dar para obtener satisfacción dentro de lo que la empresa espera de nosotros, de cuan efectivo es para el crecimiento de la empresa y como mejorar continuamente. Pero vemos que todo este esfuerzo y entrega de las personas, es atacado por una enfermedad silenciosa, que puede derrumbar todo nuestro progreso: el estrés.

Nuestro objetivo es conocer la relación que existe entre el estrés y el rendimiento laboral y cómo este repercute en ella, ya que un resultado favorable se obtendrá determinando las diferentes necesidades e inquietudes del trabajador, para así elevar el nivel de autoestima, seguridad y tranquilidad en el mismo y por ende un mayor rendimiento óptimo para la empresa.

Resumen

La presente tesis titulada “El estrés en el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel SAC. – 2019” tiene como principio determinar la relación que existe entre el estrés y el rendimiento laboral del personal de la Clínica del Piel SAC.

El tema fue elegido debido a que consideramos importante el estudio del estrés y como afecta en el rendimiento laboral, para así poder aportar, mejorar y encontrar soluciones valiosas, ante los posibles problemas que a causa del estrés se presenten en la empresa.

Palabras claves: Rendimiento laboral, estrés laboral, relación, repercusión.

Abstract

This thesis entitled “Stress in work performance at the Clínica de la Piel SAC. – 2019” has the principle of determining the relationship between stress and work performance of the staff of de Clínica de la Piel SAC.

The topic was chosen because we consider the study of stress and work performance important and how it affects work performance, in order to contribute, improve and find valuable solutions, given the possible problems that arise from stress in the company.

Keywords: Work performance, work stress, relationship, impact.

Dedicatorias	i
Agradecimientos	ii
Presentación	iii
Resumen	iv
Abstract	v

Índice

Introducción	1
Capítulo I: Planteamiento del Problema	2
1.1. Situación Problemática	2
1.2 Problema de Investigación.....	8
1.2.1. Problema General	8
¿Qué relación existe entre el estrés y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel en el año 2019?	8
1.2.2. Problemas Específicos.....	8
1.3. Justificación	8
1.3.1. Justificación Teórica.....	8
1.3.2. Justificación Práctica.....	10
1.4. Objetivos de la Investigación.....	11
1.4.1. Objetivo General.....	11
1.4.2. Objetivos Específicos.....	11
Capítulo II: Marco Teórico	12
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	12
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	12
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	13
2.2. Bases Teóricas	15
Capítulo III: Hipótesis y Variables	20
3.1. Hipótesis general	20
3.2. Hipótesis específicas.....	20
3.3. Identificación de variables	20
3.3.1. Variables dependientes	20
3.3.2. Variable Independiente	20
3.4. Operación de Variables.....	21

3.5. Matriz de Consistencia.....	21
Capítulo IV: Metodología de la Investigación.....	22
4.1. Tipo de Investigación	22
4.2. Diseño de investigación	22
4.3. Unidad de análisis.....	22
4.4. Población de estudio.....	22
4.5. Tamaño de la población	23
4.6. Selección de la población.....	23
4.7. Técnicas de recolección de datos	23
4.8. Análisis e interpretación de la información.....	24
Capítulo V: Análisis y Presentación de Datos.	24
5.1. Análisis de Resultados.....	24
5.2. Correlación de Resultados.....	26
5.3. Prueba de Hipótesis.....	84
5.4. Discusión de Resultados.....	86
5.4.1. HIPOTESIS ESPECÍFICA 1.....	86
5.4.2. HIPOTESIS ESPECÍFICA 2.....	88
5.4.3. HIPOTESIS ESPECÍFICA 3.....	89
5.5. Conclusiones	91
Bibliografía.....	92
Índice de tablas	95
Índice de Figuras.....	99
Anexo 1	101

Introducción

La elaboración de esta investigación tiene como finalidad comprender que es el estrés laboral y cuáles son las repercusiones en los trabajadores de la empresa **La Clínica de la Piel SAC.**, en base a su rendimiento laboral, este trabajo revisa los trabajos previos para sustentar la base de nuestra investigación y como gestores públicos procuramos ahondar más sobre las relaciones entre el estrés, el rendimiento laboral y si estos tienen alguna consecuencia en lograr los objetivos trazados por la empresa.

Observamos a un trabajador con indicios de estrés cuando presenta ciertas características que afectan su trabajo tales como: la rutina diaria, problemas personales, agotamiento, desequilibrio personal y laboral. Agregado a ello, podemos sumar todos los cambios que han sucedido con el paso de los años, relacionados a procesos laborales en la empresa.

(Peiro, 2001) Una persona que trabaja día a día y que se encuentra estresado es más propenso a enfermarse más seguido, no tener aspiraciones y ser menos productivo, lo que genera que no tenga un adecuado rendimiento laboral óptimo para la empresa. Se debe tener muy presente que un cierto nivel de presión el cual el trabajador vea aceptable, puede incluso mantenerlo alerta, con motivaciones y aspiraciones de ascenso y en forma positiva para trabajar y aprender. (pp. 18-38)

(Davis & Newstrom, 1999) Nos dicen que es inevitable el estrés dentro de la empresa, por la razón de que cuando se acumula la tensión genera un deterioro tanto en el aspecto físico, emocional y cognitivo. Entonces, si el estrés se vuelve muy fuerte, se verá afectado el rendimiento del empleador, su salud física y mental.

De esta manera queda demostrado la estrecha relación existente entre el estrés y el rendimiento laboral, la cual repercute de manera negativa en cada trabajador; ya sea por las exigencias laborales, el exceso de tiempo, las condiciones inadecuadas, las relaciones, ya sea con los compañeros, como con los superiores, entre otros. Frente a ello, surge el interés por estudiar esta problemática social, buscando los factores que contribuyen al surgimiento del estrés laboral, de qué manera afecta a la empresa y a los trabajadores.

Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1. Situación Problemática

El Estrés es el trastorno y enfermedad mental del siglo XXI y puede ser el principio de la depresión e incluso del suicidio, según los expertos que estudian este campo. Según datos recogidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS, www.who.int.es) alrededor de 460 millones a nivel mundial padecen al menos una patología mental.¹

Respecto al **Estrés Laboral** la OMS lo define como la enfermedad “que afecta de manera negativa a la salud psicológica y física del trabajador, y a las empresas en las que trabajan” (Leka, Griffiths, , & Cox, 2004) .² la exigencia laboral por parte de los empleadores en los últimos años ha llevado a los colaboradores a pasar más tiempo en sus centros de trabajo, por la misma naturaleza del trabajo o por la presión del empleador o jefe bajo la idea de cuánto más tiempo se pase en el trabajo

¹ La Organización Mundial de la Salud (OMS) presenta una serie de informes con investigación sobre temas de salud ocupacional de manera periódica y muy bien sustentada por profesionales y especialistas. Para mayor información visitar <https://www.who.int/es>

² Leka, S, Griffiths, A, Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores.

mejor se trabaja, una idea que no resulta ser del todo cierta, pero que obliga al colaborador a cambiar sus hábitos y generar nuevos hábitos para adaptar su estancia en el trabajo, por otro lado el uso de nuevas tecnologías los mantiene más tiempo conectados con cosas propias del trabajo. La comunicación con otros colaboradores o jefes se extiende más allá de la jornada laboral y esto genera una mayor presión en las personas, es como si tuvieran que llevarse el trabajo a casa y muchas veces se tiene que atender cosas laborales dentro del tiempo estipulado como descanso de acuerdo a las normas laborales vigentes.³

Podemos definir al **Rendimiento Laboral** a todas las acciones y comportamientos vistos en los trabajadores de una organización o empresa, que son importantes en las metas y objetivos y que pueden ser catalogados en términos de competencias de cada uno de ellos y su nivel de aportación en la producción de la empresa. Constituye el proceso donde se mide y se estima el rendimiento general de los trabajadores.

La sobrecarga de las diferentes tareas, el ambiente laboral, el exceso de horas de trabajo, muchas veces la presión de los superiores y los problemas personales de cada persona, hace que se cree un síntoma negativo mentalmente, afectando todo el sistema, reflejándose en la disminución del rendimiento laboral del trabajador deseado por cada empresa.

3 Constitución Política del Perú Artículo Nro. 25° La jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como máximo. En caso de jornadas acumulativas o atípicas, el promedio de horas trabajadas en el período correspondiente no puede superar dicho máximo.

Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados. Su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio.

Los conceptos de estrés laboral y rendimiento laboral están estrechamente vinculados y este trabajo trata de ver como se correlacionan ambas condiciones basado en un estudio realizado a los trabajadores de la empresa **La Clínica de la Piel SAC**. Y determinar si los mismos son afectados por el incremento del estrés laboral en función a los objetivos trazados por la empresa.

La Clínica de la Piel inicia sus operaciones en el año 1990, es una clínica especializada en la atención de la piel, ofrece servicios que comprende el cuidado y tratamientos adecuados para la piel y estética corporal, así como servicio de cirugía menor y laboratorios para lo cual dispone de un equipo de profesionales altamente especializados y capacitados en la atención de afecciones y trastornos de la piel utilizando los más avanzados tratamientos y tecnologías de última generación. Es la clínica más equipada de América latina, contando con láseres de 5ta generación, algunos únicos en el Perú.⁴

Cuenta con dos sedes. La primera está ubicada en la Av. Guardia Civil 320, en la urbanización Corpac, en el distrito de San Isidro, y la segunda se encuentra en la Av. Carlos Izaguirre 814, en la urbanización Las Palmeras en el distrito de Los Olivos. Está catalogada en el régimen de Microempresa. Todo el personal de la Clínica de la Piel, se encuentran en planilla, cuentan con todos los beneficios que por ley les corresponde.

La sede de San Isidro consta de 35 trabajadores.

La sede de Los Olivos consta con 32 trabajadores.

⁴ la información sobre los servicios ofrecidos por La Clínica de la Piel se encuentra en su portal web <https://www.clinicadelapiel.com/>

El personal de la empresa, al iniciar sus labores demuestran un interés por realizar sus trabajos luego de la inducción, capacitación y entrenamiento a sus tareas en los primeros días, se esmeran en desplegar sus conocimientos, habilidades hacia el logro de las metas esperadas.

Sin embargo, se observó un clima de estrés, ya que al pasar del tiempo, la rutina de cada día, el clima laboral, el exceso de trabajo y los problemas particulares de cada trabajador, afectan su rendimiento laboral y su normal desenvolvimiento, afectando los servicios que ofrece la empresa así como los objetivos de trabajo.

A medida que pasa el tiempo, los responsables de recursos humanos y seguridad ocupacional observaron en los colaboradores un cierto desinterés por realizar ciertas labores y el cumplimiento de sus responsabilidades, dejando de lados algunos procedimientos establecidos, disminuyendo la efectividad en el trabajo y por ende su rendimiento laboral. La empresa busca de manera constante implementar mecanismos (motivaciones e incentivos), tales como charlas, capacitaciones, reuniones de compartir, agasajos en fechas importantes (día de la madre, del padre, fiestas de fin de año, etc.), creando así un ambiente familiar, por otro lado en cuanto a los incentivos estos se traducían en premios de carácter económico, principalmente entre aquellos con mejor puntualidad y asistencia, de manera que accedían a un bono significativo en sus haberes mensuales.

Estas acciones buscan tienen como finalidad crear un ambiente agradable en la empresa y que sus colaboradores sientan que son reconocidos y tomados en cuenta, a su vez estas acciones ayudan a reducir y disminuir los niveles de estrés en el ambiente de trabajo en la clínica.

Respecto a **peligros relacionados con el estrés**, la OMS publica una clasificación de problemas identificados de acuerdo a las características del trabajo y la forma en que se relacionan con las entidades, de acuerdo a los estudios previos realizados sobre estos problemas se los ha clasificado en nueve (09) categorías, y hace la salvedad que no todos estos pueden ser considerados como problemas dependiendo de la cultura de cada grupo cultural. De acuerdo a la OMS estas son las principales características de **peligros relacionados con el estrés**:⁵

Características del trabajo

1. Características del puesto

- Tareas monótonas, aburridas y triviales.
- Falta de variedad
- Tareas desagradables
- Tareas que producen adversión

2. Volumen y ritmo de trabajo

- Exceso o escasez de trabajo
- Trabajos con plazos muy estrictos

3. Horario de trabajo

- Horarios de trabajo estrictos e inflexibles
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera de contexto normal
- Horarios de trabajo imprevisibles
- Sistemas de turnos mal concebidos

4. Participación y control

- Falta de participación en la toma de decisiones
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral)

⁵ Peligros relacionados con el estrés, lista publicada por la OMS con la clasificación de estos peligros. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Contexto laboral

5. Perspectivas profesionales, estatus y salario

- Inseguridad laboral
- Falta de perspectivas de promoción profesional
- Promoción excesiva o insuficiente
- Actividad poco valorada socialmente
- Remuneración por trabajo a destajo
- Sistemas de evaluación de rendimiento injustos o pocos claros
- Exceso o carencias de capacidades para el puesto

6. Papel en la entidad

- Papel indefinido
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto
- Tener a cargo otras personas
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas

7. Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo
- Malas relaciones con los compañeros
- Intimidación, acoso y violencia
- Trabajo aislado o en solitario
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver los problemas o quejas

8. Cultura institucional

- Mala comunicación
- Liderazgo inadecuado
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad

9. Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
- Falta de apoyo en el trabajo frente a los problemas familiares
- Falta de apoyo en la familia frente a los problemas laborales

1.2 Problema de Investigación

1.2.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre el estrés y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel en el año 2019?

1.2.2. Problemas Específicos.

1. ¿Qué relación existe entre los procesos mentales y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel en el año 2019?
2. ¿Qué relación existe entre las emociones y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel en el año 2019?
3. ¿Qué relación existe entre el estado físico y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel en el año 2019?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica.

El trabajo de investigación tiene un valor teórico porque busca comprender y entender la realidad del estrés y su relación con el rendimiento laboral. El estudio realizado a la Clínica de la Piel SAC., nos acerca a la realidad de una empresa peruana emergente, que como muchas otras, busca crecer en un mercado cada vez más competitivo y dinámico y las conclusiones a las que lleguemos con los problemas planteados se puedan relacionar y servir de ayuda a otras empresas de servicios. El análisis de los resultados puede ayudar a mejorar la toma

de decisiones en los niveles jerárquicos de las empresas. Además, conforma una fuente de datos de información para los investigadores en temas relacionados a las variables del estudio, a fin de aportar con una solución a los problemas respecto al estrés y al rendimiento laboral del personal.

(Cano, 2002), señala al estrés laboral en el siguiente concepto:

“Nos referimos al estrés cuando se genera un desacuerdo entre el ambiente laboral que nos rodea y las herramientas que tiene la persona para enfrentarlo”.

Entonces, podemos ver al estrés como una tensión originada por diferentes situaciones (físicos y psicológicos), que generan trastornos en la persona, que muchas veces pueden llegar a ser graves. El estrés laboral, hablando de manera específica, ocurre en el ámbito del trabajo. Sus orígenes no solo se encierran en el círculo profesional, sino también en la vida diaria personal y familiar.

(Motowidlo & Kell, 2012), también nos entregan el siguiente concepto; “La definición de rendimiento laboral, se entiende como el total de acciones que la empresa desea ver de acuerdo al desempeño y desenvolvimiento de un trabajador, que realiza en un determinado ciclo de tiempo”.

El estrés laboral es un proceso gradual que empieza con síntomas muy leves, como fatiga y cansancio que no se alivia hasta que se vuelve en algo más serio. Esto no le es favorable a la empresa causándole enormes pérdidas, empezando por el bajo rendimiento del trabajador, el desempeño rutinario, absentismo, accidentes de trabajo, caída en la productividad, desánimo y hasta el abandono de trabajo.

1.3.2. Justificación Práctica.

El estudio fue realizado observando el trabajo diario en la Clínica de la Piel, en circunstancias, que la empresa cumple con todos los requerimientos y motivaciones necesarios para el buen desempeño de su personal, combatiendo y haciendo frente al estrés existente entre los trabajadores procurando mejorar el clima laboral de la empresa y así esperar el buen rendimiento en sus colaboradores.

Su aplicación práctica intenta ofrecer posibles soluciones al problema de estrés laboral y disminuir estos niveles en los trabajadores, logrando así el buen rendimiento personal en cada uno de los puestos de trabajo; contribuyendo de esta manera con el rendimiento económico de la empresa. A nivel social beneficiará a los clientes (pacientes) de la empresa, quienes recibirán una buena atención en los servicios brindados y la debida satisfacción personal.

En el caso de esta investigación, se debe mencionar que todos los trabajadores del La Clínica de la Piel SAC, pasan por períodos de capacitación, que incluye la inducción (al personal nuevo), y capacitaciones constantes al personal que cubren los diferentes servicios de atención al público, profesionales médicos y personal técnico.

Lo que se busca es que el trabajador en la Clínica de la Piel, llegue a sentirse a gusto en un buen ambiente de trabajo, con todos los medios favorables a su alcance para su libre desenvolvimiento y así sacar lo mejor de su yo interior, razón por la cual el trabajador se sentirá óptimo y la empresa, poder seguir creciendo.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre el estrés y el rendimiento laboral en La Clínica de la Piel en el año 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos.

1. Determinar la relación que existe entre los procesos mentales y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel en el año 20219.
2. Determinar la relación que existe entre las emociones y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel en el año 2019.
3. Determinar la relación que existe entre el estado físico y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel en el año 2019.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

- a) (Cremades-Puerto, 2016) en su tesis “*Repercusión del Estrés Laboral sobre la Atención de Enfermería*”, el objetivo es identificar los factores estresantes del trabajador. El trabajo se desarrolló en fase analítico-descriptiva, incidental y prospectiva realizado con metodología cualitativa y cuantitativa para su análisis. La muestra se realizó con 82 profesionales en enfermería. Se siguió una metodología de Delphi. Como resultado se ve que presentan ligeras diferencias, lo que nos indica que hay factores organizativos que permiten hacer los estudios experimentales con el estrés laboral.

- b) (Flores, 2014) en su trabajo de investigación “*Estrés laboral en Empresas de Producción*” la meta es analizar los vínculos entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en los colaboradores, la investigación contiene un orden cualitativo y mixto, no experimental, se realiza con un numero de 343 trabajadores. Se usan cuestionarios para la recopilación de datos importantes, como ver las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial intralaboral y

extralaboral. El resultado final nos demuestra que entre el estrés laboral y las condiciones presentan una relación.

- c) (Sánchez, 2017) en su estudio *“Estrés laboral en personal médico de un hospital de la región Altos Tsotsil-Tseltal de Chiapas”*, tiene como objetivo estimar los efectos del estrés laboral entre el personal médico en la región de los Altos Tsotsil-Tseltal de Chiapas, México y como afecta su desempeño laboral y productividad asociado prácticas laborales inseguras y la forma en que los pacientes son afectados. Utiliza el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS basado en el método Ivancevich & Matteson, con una muestra de n=43, de un total de N=151 médicos. Concluye que existe una importancia en la incorporación de aspectos laborales y no laborales en el estudio de estrés laboral como lo es la diferenciación de género y la falta de insumos para la realización de los trabajos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- a) (Puma Chombo, 2017), en su investigación *“Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017”*, realiza un trabajo que determina la relación entre el estrés y el desempeño laboral basado en un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal. Utilizó la encuesta como fuente de recolección de datos. Los resultados mostraron la

relación inversa que hay entre el estrés y el desempeño laboral de acuerdo a la evidencia estadística, correspondiente a la prueba Rho de Spearman (-0.383) prueba significativa con un (pvalor=0.000<0.05), lo que concluye que los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, a mayor estrés tienen menor desempeño.

- b) (Chávez, 2016), nos dice en su tesis “El Estrés Laboral y su efecto en el Rendimiento de los Trabajadores Administrativos del Área de Gestión Comercial de ElectroSur S.A”, la misión del presente trabajo de investigación fue ver el efecto existente entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores administrativos de la empresa ElectroSur S.A. El tipo de investigación empleada fue descriptiva, correlacional; con diseño no experimental de corte transversal. El número de personas a estudiar fue de 32 colaboradores. Como conclusiones podemos ver lo siguiente: se estableció el efecto que causa el estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores administrativos de dicha empresa. Observamos un elevado efecto entre las dos variables señaladas.
- c) (Quispe, 2016) “*Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores una empresa privada. El estudio fue de tipo no experimental transversal,

descriptivo, comparativo y correlacional. La muestra fue de 168 colaboradores de una empresa privada de Lima. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC) para ambos se obtuvieron sus propiedades psicométricas. Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación significativa entre las variables de estrés y clima laboral, al obtener como correlación bivariada una significación de $p < 0,00$. El nivel de estrés predominante en la muestra fue bajo (87,50%) y el clima laboral fue categorizado como favorable (44,05%). En conclusión, existe relación entre el estrés y clima laboral; es por ello que se recomienda, dar a conocer los resultados a la empresa para que sean del conocimiento de los colaboradores, las condiciones que puedan afectar su rendimiento.

2.2. Bases Teóricas

Todos hemos oído hablar acerca del estrés, constantemente nos encontramos con personas que manifiestan sentirse estresados por alguna situación que presenta cierta dificultad para llevarse a cabo o para encontrar alguna solución a la misma, pero no siempre es una condición que afecte a una sola persona, puede darse el caso que esta se extienda a un grupo determinado de personas que se ven afectadas de alguna manera en mayor o menor medida y es que el estrés tiene mucho que ver con la personalidad de las personas y por agentes externos. Incluso nosotros

mismos hemos dicho: que nos encontramos estresados, pero ¿Qué es el estrés?

Se puede definir al estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que aparecen cuando la persona se encuentra en un estado de tensión nerviosa, presentando diferentes cuadros como la ansiedad y reacciones de ira.

Producto de ello, el ámbito laboral o personal resultan muy afectados. Es conocida también como la enfermedad del siglo XXI y puede ser el inicio y/o el detonante de la depresión y hasta el suicidio.⁶

Se le llama estrés laboral al conjunto de reacciones nocivas, que poco a poco afectan de forma negativa a la salud psicológica y física de los trabajadores y a las empresas para las que trabajan. Se produce cuando la exigencia en el trabajo sobrepasa la capacidad y necesidad del trabajador. Si se deja que esto avance, el trabajador puede desarrollar un estrés más agresivo llamado: “Síndrome de Burnout”.⁷

El síndrome de Burnout, descrito por primera vez en 1974, es una forma de estrés laboral, caracterizado por estados de agotamiento físico, mental y emocional, fatiga que tiene graves consecuencias en la autoestima. Se aprecia como la persona pierde interés en sus labores, el sentido de responsabilidad cae en niveles considerados y pueden llegar a sumergirse en profundas depresiones.

6 Declaración de la OMS, recuperada <http://happyandhealthyinstitute.com/el-estres-la-epidemia-del-siglo-xxi/>

7 Síndrome de Burnout o Síndrome de desgaste profesional es una afección también conocida como trabajador quemado, se identificaron los primeros casos en la década de los 70, gracias a los trabajos de Herbert Freudenberg.

Si bien es cierto que este síndrome no es considerado como una enfermedad en sí misma, es una condición que afecta el estado emocional, físico y mental y es considerado como el factor que puede activar problemas de salud física y mental. (Vélez y Hernández, 2016), indican que a lo largo de los años se elaboraron un gran número de definiciones con el fin de delimitar el fenómeno y explicar su evolución, conformando el análisis a través de tres componentes significativos:

- agotamiento emocional
- despersonalización afectiva, y
- baja realización profesional.

El Rendimiento laboral se define como los comportamientos y las acciones apreciadas en el personal de una empresa y/o organización, que son relevantes para el óptimo desarrollo de la organización. Es una observación sistemática de cada persona. Existen factores que determinan el Rendimiento Laboral tales como: la autoestima, la capacitación, trabajo en equipo, satisfacción personal.

La evaluación del **Rendimiento Laboral** nos permitirá medir de forma periódica, tanto cualitativamente como cuantitativamente, lo eficaz y potencial que es cada colaborador en su puesto de trabajo. Es decir, que nos permitirá ver y medir cuáles son sus puntos fuertes y puntos débiles para elaborar mejores estrategias y resultados.

Algunos autores y profesionales consideran el término “rendimiento” al resultado físico del trabajador, por ejemplo: la cantidad de clientes conseguidos o la cantidad de productos fabricados.

(Campbell, McCloy, Oppler, & Saer, 1993), nos dicen que un individuo o colaborador eficaz se refiere a la evaluación del resultado final de su rendimiento.

(Waldman, 1994), agrega que “La conducta del empleado ha sido considerada como un medio para la evaluación de la eficacia del rendimiento”.

Los estudios más recientes aportan la inclusión de factores de medición de las capacidades de cada trabajador, estimando valores a sus competencias y de qué manera pueden aportar a las organizaciones, la mayoría de estas pruebas están basadas en el Modelo Campbell⁸. Al respecto (Cuello, Fructus, & Panduro, 2020) nos dicen que este modelo surge en la necesidad de medir el desempeño laboral de manera integral, es considerado uno de los pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, tiene por finalidad contar con los componentes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos, sus elementos describen la estructura latente del desempeño en todos los trabajos.

El rendimiento laboral es el grado o nivel en el que un trabajador desempeña la competencia en tareas y actividades que son buenamente

reconocidas por los superiores y que suman y contribuyen al núcleo técnico de la organización y/o empresa directa o indirectamente.

Estas actividades deben ser evaluadas en inicio con indicadores claros, que permitan la plena identificación del rendimiento de la tareas según (Bernaards, Hildebrandt, De Vet, Van Der Beek, & Koopmans, 2013) se han identificado cinco (05) indicadores importantes para este tipo de rendimiento.

1. Calidad de Trabajo.
2. Planificación y Organización de Trabajo.
3. Orientación hacia los Resultados.
4. Priorización.
5. Trabajo Eficiente.

En Definitiva, el rendimiento incluye las competencias en las tareas y actividades por el trabajador, específicas y no específicas, y ha sido relacionada con el núcleo técnico del trabajo.

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis general

La relación que existe entre el estrés y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel es significativa.

3.2. Hipótesis específicas

1. La relación que existe entre los procesos mentales y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel es significativa.
2. La relación que existe entre las emociones y el rendimiento laboral en la clínica de la Piel es significativa.
3. La relación que existe entre el estado físico y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel es significativa.

3.3. Identificación de variables

3.3.1. Variables dependientes

- Estrés.

3.3.2. Variable Independiente

- Rendimiento laboral.

3.4. Operación de Variables

Tabla 1 *Resumen de la Operación de Variables.*

Variables Independientes	Indicadores
Estrés	Procesos mentales
	Emociones
	Estado físico
Variables dependientes	Indicadores
Rendimiento laboral	Personalidad
	Educación
	Sistema de valores

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Matriz de Consistencia

El Estrés en el Rendimiento Laboral en la Clínica de la Piel					
Objetivo de Estudio	Problema de la Investigación	Objetivo de la Investigación	Hipótesis	Variables	Indicadores
El Personal de la Clínica de la Piel	¿Qué relación existe entre el estrés y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel?	Determinar la relación que existe entre el estrés y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel.	La relación que existe entre el estrés y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel es significativa.	Estrés	Procesos Mentales
	Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específicas		Emociones
	¿Qué relación existe entre los procesos mentales y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel?	Determinar la relación que existe entre los procesos mentales y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel.	La relación que existe entre los procesos mentales y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel es significativa.		Estado Físico
	¿Qué relación existe entre las emociones y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel?	Determinar la relación que existe entre las emociones y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel.	La relación que existe entre las emociones y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel es significativa.	Rendimiento Laboral	Personalidad
					Educación
	¿Qué relación existe entre el estado físico y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel?	Determinar la relación que existe entre el estado físico y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel.	La relación que existe entre el estado físico y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel es significativa.		Sistema de Valores

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV: Metodología de la Investigación

4.1. Tipo de Investigación

El siguiente trabajo de investigación es de tipo Básica, con enfoque cualitativo ya que busca la relación entre variables e indicadores como el estrés y el rendimiento laboral.

4.2. Diseño de investigación

El diseño general es descriptivo – correlacional. Evalúa la relación entre las variables y los indicadores. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 93), nos dicen que una investigación correlacional “es el parentesco o nivel de asociación que hay entre dos o más variables en una muestra. Por lo tanto, esta investigación vera la relación entre estrés y rendimiento laboral.

4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis usado para esta investigación es el personal de la Clínica de Piel S.A.C.

4.4. Población de estudio

El estudio está conformado por 67 trabajadores de los dos establecimientos de la empresa Clínica de la Piel S.A.C., tal como se señala en la Tabla 2

Tabla 2

Distribución de los trabajadores de la Clínica de la Piel SAC.

<u>Puestos</u>	<u>Número de personal</u>
Administración	3
Asistente administrativo	2
Contabilidad	2
Técnico (a) Farmacia	2
Enfermeras y Cosmiatras	19
Recepción	17
Cajera	4
Operador	1
Técnico	1
Call Center	5
Archivos	3
Mantenimiento	3
Vigilante	5
• Total	67

Fuente: Elaboración propia

4.5. Tamaño de la población

Para este caso, no corresponde señalar el tamaño de la población ya que hemos encuestado al total de trabajadores y colaboradores de la Clínica de la Piel S.A.C.

4.6. Selección de la población

Se ha encuestado al total de trabajadores en la Clínica de la Piel S.A.C. por lo que no corresponde indicar la selección de la población.

4.7. Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada para esta investigación ha sido la encuesta.

Una vez realizada la encuesta a cada uno de los trabajadores de la Clínica de la Piel SAC., se elaboró una data, una base de datos utilizando el Software SPSS Versión 25, cuyas herramientas generaron las tablas y gráficos para análisis y las pruebas de hipótesis correspondientes.

4.8. Análisis e interpretación de la información.

El análisis de toda la información se efectuó con la estadística descriptiva ya que se usó información cualitativa, para esto se utilizaron tablas y gráficos estadísticos con el fin de observar la información obtenida por los trabajadores de la clínica en donde se realizó el trabajo de campo. Cabe señalar que las encuestas se elaboraron utilizando la escala de Likert.

Capítulo V: Análisis y Presentación de Datos.

5.1. Análisis de Resultados

Pregunta 1 Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el ambiente de trabajo causa estrés

De los trabajadores encuestados sobre la posibilidad de que el ambiente de trabajo cause estrés en los colaboradores, el 9% mencionó categóricamente que les causa estrés, en cambio el 58% mencionaron que en ocasiones es probable que sufran de la enfermedad del presente siglo, debido a que el trabajo que desarrolla en la clínica la Piel es de carácter estacional. Se sabe que en los meses

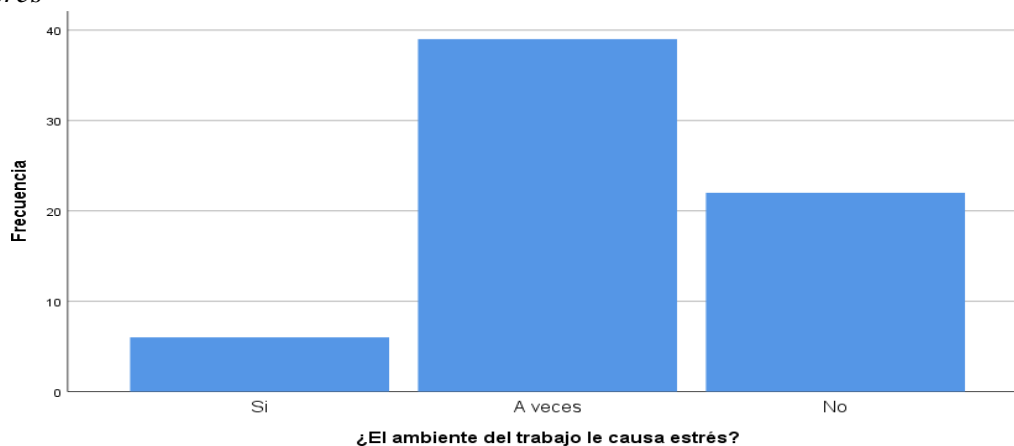
de verano los clientes de la firma recurren con mayor frecuencia a recibir atención médica a la clínica, esto obliga a que los espacios laborales se “reduzcan” por la presencia de mayor número de colaboradores. Por otro lado el 32.8% de los colaboradores encuestados señalan que no tienen ningún inconveniente con el espacio laboral donde se desempeñan. Esto se explica también porque existen colaboradores con mucha experiencia y saben manejar el estrés cuando aumenta la carga laboral. Véase Tabla 3 y Figura 1

Tabla 3
Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el ambiente de trabajo causa estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	9,0	9,0	9,0
	A veces	39	58,2	58,2	67,2
	No	22	32,8	32,8	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Figura 1
Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el ambiente de trabajo causa estrés



Fuente: Propia
Elaboración: Propia

5.2. Correlación de Resultados

Correlación entre pregunta 1 y Pregunta 2

Respecto a la correlación de la pregunta del ambiente laboral es causante del estrés de los colaboradores y si el trabajo en la firma es rutinario o no, es insignificante porque alcanza un 17.4% del mismo modelo el coeficiente de variabilidad es de 15.9%. Véase Tabla 4.

Tabla 4

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 2

P1 ¿El ambiente del trabajo le causa estrés?	P2 ¿Las actividades en su centro de trabajo son rutinarias?
Correlación de Spearman	0,174
Covarianza	0,159

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 1 y Pregunta 6

Respecto a la relación existente entre la pregunta 1 y el conocimiento de los niveles de estrés laboral por parte de los trabajadores de la clínica la piel el coeficiente de correlación es de 37.9% esto indica que los colaboradores de la institución han interiorizado la labor cotidiana de la firma debido a que continuamente se habla que el estrés es el causante de muchas enfermedades en la piel, en el cabello y en el sistema nervioso, provocando el vitíligo, agravamiento del acné, caída del cabellos, etc. Véase en la tabla 5.

Tabla 5

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 6

P1 ¿El ambiente del trabajo le causa estrés?	P6 ¿Cree que hay niveles considerados de estrés en su centro de trabajo?
Correlación de Spearman	,379**
Covarianza	,002

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 1 y Pregunta 9

Respecto a la relación existente entre la pregunta 1 y las relaciones laborales perjudicadas a causa del estrés laboral por parte de los trabajadores de la clínica la piel el coeficiente de correlación es de 35.4% esto indica que los colaboradores de la institución han notado y experimentado solo en ciertos momentos circunstancias de estrés entre ellos. Esto indica que los colaboradores colocan ante todo la labor que realizan por el bien de la empresa. Véase en la tabla 6.

Tabla 6

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 9

P1 ¿El ambiente del trabajo le causa estrés?	P9 ¿Las relaciones laborales con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés?
Correlación de Spearman	,354**
Covarianza	,003

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 1 y Pregunta 12

Respecto a la relación existente entre la pregunta 1 y si la carga de trabajo genera estrés laboral, el coeficiente de correlación es de 42.7% esto indica que los colaboradores de la institución se desarrollan de manera íntegra sin importar el tipo de trabajo de que tengan que desarrollar en su centro de trabajo, como la preparación de cremas, el uso de las maquinas en los diferentes tratamientos y la atención al público en general. Véase en la tabla 7.

Tabla7

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 12

P1 ¿El ambiente del trabajo le causa estrés?	P12 ¿Cree usted que la carga laboral en su centro de trabajo, le generan estrés?
Correlación de Spearman	,427**
Covarianza	,000

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

2. Pregunta 2. Distribución de frecuencias sobre la rutina en el centro de trabajo

De los trabajadores encuestados sobre si las actividades en el centro de trabajo son rutinarias, el 43.3% de colaboradores mencionaron categóricamente que si les es rutinaria las actividades en la clínica, en cambio el 26.9% mencionaron que en ocasiones les es rutinaria las diversas tareas que tienen que desarrollar, debido a que los procedimientos que se realizan en la clínica la Piel son de manera precisa. Se sabe que aun mayor número de clientes que visiten la clínica,

será igual de mayor el número de veces que se tenga que realizar los mismos procedimientos.

Por otro lado, el 29.9% de los colaboradores encuestados señalan que no ven rutinario las tareas que las que se desempeñan cada día. Esto explica también porque existen colaboradores con mucha experiencia y saben desempeñar muy bien sus conocimientos. Véase Tabla 8 y Figura 2

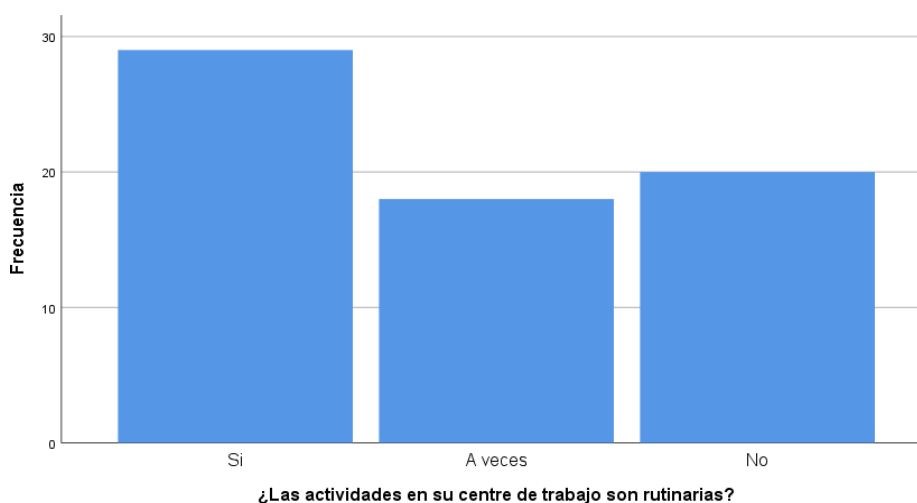
Tabla 8
Distribución de frecuencias sobre la rutina en el centro de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	29	43,3	43,3	43,3
	A veces	18	26,9	26,9	70,1
	No	20	29,9	29,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Figura 2

Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si las actividades en el centro de trabajo son rutinarias



Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 2 y Pregunta 6

Respecto a la correlación de la pregunta si las actividades en el centro laboral son rutinarias y si hay niveles considerados de estrés o no, el coeficiente de correlación es de 32.5% esto indica que los colaboradores de la institución se han encontrado frente a un clima de estrés, por la misma actividad diaria que realizan, pero no resta al esfuerzo duro cumplen con la empresa. Véase en la tabla 9.

Tabla 9

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 2 y la Pregunta 6

P2 ¿Las actividades en su centro de trabajo son rutinarias?	P6 ¿Cree que hay niveles considerados de estrés en su centro de trabajo?
Correlación de Spearman	,325**
Covarianza	,007

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 2 y Pregunta 10

Respecto a la relación existente entre la pregunta 2 y si la comunicación es un factor importante para un buen desarrollo de las actividades en la institución alcanza un 22.8% mientras el coeficiente de variabilidad es de 0.63% esto indica que los colaboradores de la institución han ven muy importante la comunicación para alcanzar las metas trazadas en la clínica. Véase en la tabla 10.

Tabla 10

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 10

P2 ¿Las actividades en su centro de trabajo son rutinarias?	P10 ¿Cree usted que la comunicación es un factor muy importante para el buen desarrollo de sus actividades?
Correlación de Spearman	,228
Covarianza	,063

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 2 y Pregunta 11

Respecto a la correlación de la pregunta si las actividades en el centro laboral son rutinarias y si una mala comunicación con los compañeros de trabajo genera estrés en la empresa, el coeficiente de correlación es de 28.2% esto indica que los colaboradores se preocupan por mantener las buenas relaciones entre si y evitan que la misma rutina afecte los lazos de compañerismo. Ver tabla 11.

Tabla 11

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 11

P2 ¿Las actividades en su centro de trabajo son rutinarias?	P11 ¿Considera que una mala comunicación con sus compañeros genera estrés en la empresa?
Correlación de Spearman	-,133
Covarianza	,282

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 2 y Pregunta 14

Respecto a la correlación de la pregunta 2 y si el estrés laboral repercute en la familia el coeficiente de correlación es de 26.1% esto indica que los colaboradores de la institución han interiorizado que la rutina de la labor cotidiana de la firma no genera repercusión en las familias de los trabajadores. Debido a que continuamente dejan por separado la actividad laboral de la actividad familiar. Véase en la tabla 12.

Tabla 12

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 14

P2 ¿Las actividades en su centro de trabajo son rutinarias?	P14 ¿Cree usted que el estrés laboral es un factor que repercute en su familia?
Correlación de Spearman	,261*
Covarianza	,033

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

3. Pregunta 3. Distribución de frecuencias sobre el trabajo bajo presión que genera estrés

De los trabajadores encuestados sobre la posibilidad de que el trabajo bajo presión genere estrés en los colaboradores el 52.2% mencionaron categóricamente que, si les genera estrés, en cambio el 32.8% mencionaron que en ocasiones les genera estrés estar bajo la presión de los superiores. Se sabe que en los meses de verano hay mayor afluencia de clientes a la firma, esto obliga a que la atención sea siempre óptima.

Por otro lado el 14.9% de los colaboradores encuestados señalan que no tienen ningún inconveniente trabajar bajo la presión de los supervisores. Véase Tabla 13 y Figura 3

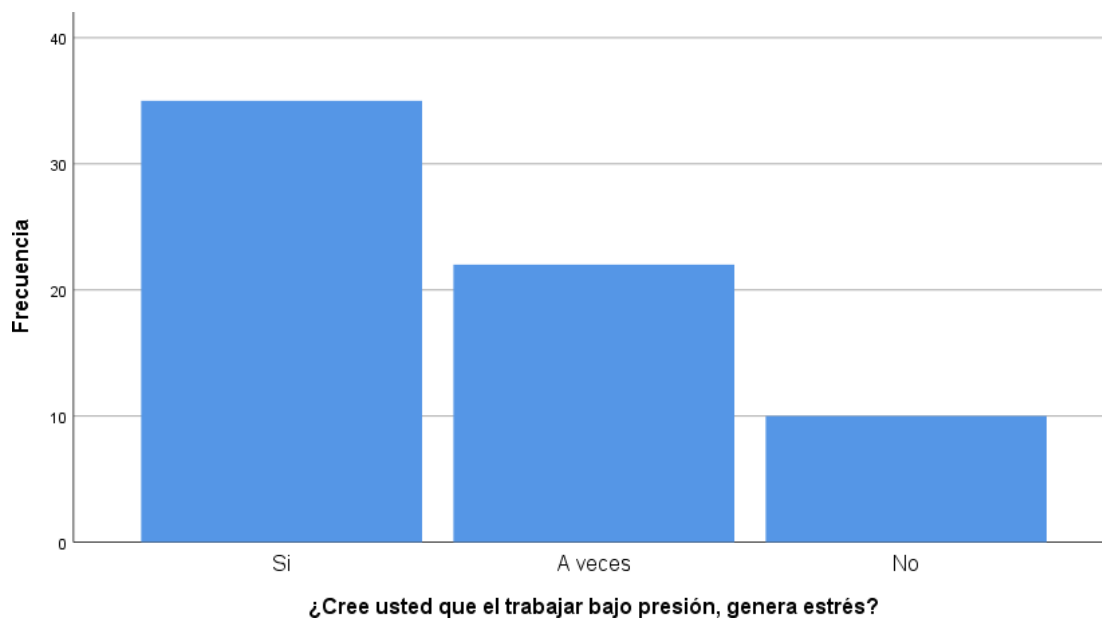
Tabla 13
Distribución de frecuencias sobre el trabajo bajo presión que genera estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	35	52,2	52,2	52,2
	A veces	22	32,8	32,8	85,1
	No	10	14,9	14,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Figura 3

Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el trabajo bajo presión genera estrés



Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 3 y Pregunta 4

Respecto a la relación existente entre la pregunta 3 y si el exceso de horas de trabajo genera estrés en la clínica de la piel el coeficiente de correlación es de 45% esto indica que los colaboradores de la institución señalaron que si les causa estrés laboral sobrepasar su hora de trabajo y más cuando de manera inesperada son avisados que deben cubrir ciertos espacios. En los tiempos de mayor demanda todo el personal tiene conocimiento de que deben sobrepasar con dicho horario, de esta manera y previo conocimiento, el trabajo fuera de tiempo no les genera estrés laboral y tampoco la presión de los superiores. Véase en la tabla 14.

Tabla 14

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 4

P3 ¿Cree usted que el trabajar bajo presión, genera estrés?	P4 ¿Considera usted que el exceso de horas de trabajo, le generan estrés?
Correlación de Spearman	,450**
Covarianza	,000

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 3 y Pregunta 5

Respecto a la relación existente entre la pregunta 3 y si el estrés afecta su rendimiento laboral el coeficiente de correlación es de 37% esto indica que los colaboradores de la institución han interiorizado la ardua labor que deben realizar en la firma y debido a que continuamente cada área es supervisada para

hallar la mejor atención a los pacientes que visitan la clínica, en toda época del año. Véase en la tabla 15.

Tabla 15

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 5

P3 ¿Cree usted que el trabajar bajo presión, genera estrés?	P5 ¿Siente que el estrés afecta a su rendimiento laboral?
Correlación de Spearman	,370**
Covarianza	,002

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 3 y Pregunta 8

Respecto a la relación existente entre la pregunta 3 y si la empresa debería dar talleres para disminuir el estrés laboral el coeficiente de correlación es de 32.1% esto indica que los colaboradores de la institución ante la presión del ambiente laboral han visto necesario las charlas de expertos para mantener bajo los niveles de estrés generada durante año. Véase en la tabla 16.

Tabla 16

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 8

P3 ¿Cree usted que el trabajar bajo presión, genera estrés?	P8 ¿Cree usted que la empresa debería dar talleres para disminuir el estrés laboral?
Correlación de Spearman	,321**
Covarianza	,008

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 3 y Pregunta 9

Respecto a la relación existente entre la pregunta 3 y si las relaciones laborales con los compañeros se ven perjudicados a causa del estrés el coeficiente de correlación es de 27.8% esto indica que los colaboradores de la institución no ven perjudicadas sus relaciones de compañerismo a causa de la presión laboral. Véase en la tabla 17.

Tabla 17

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 9

P3 ¿Cree usted que el trabajar bajo presión, genera estrés?	P9 ¿Las relaciones laborales con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés?
Correlación de Spearman	,278*
Covarianza	,023

Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 3 y Pregunta 12

Respecto a la relación existente entre la pregunta 3 y si la carga laboral genera Estrés el coeficiente de correlación es de 50.2% esto indica que los colaboradores de la institución no ven a la carga laboral como un agente estresante ni por la presión existente en la clínica de la piel. Véase en la tabla 18.

Tabla 18

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 12

P3 ¿Cree usted que el trabajar bajo presión, genera estrés?	P12 ¿Cree usted que la carga laboral en su centro de trabajo, le generan estrés?
Correlación de Spearman	,502**
Covarianza	,000

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 3 y Pregunta 15

Respecto a la relación existente entre la pregunta el trabajo bajo presión genera estrés y si el atraso de la mensualidad genera estrés el coeficiente de correlación es de 25.7% esto indica que ambos factores generan estrés laboral en los colaboradores de la institución, pero no repercute en sus deberes cotidianos.

Véase en la tabla 19.

Tabla 19

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 15

P3 ¿Cree usted que el trabajar bajo presión, genera estrés?	P15 ¿Cree usted que el retraso de su mensualidad, también le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,257*
Covarianza	,036

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

4. Pregunta 4. Distribución de frecuencias sobre el exceso de horas de trabajo que genera estrés laboral.

De los trabajadores encuestados sobre la posibilidad de que el exceso de horas de trabajo genere estrés laboral en los colaboradores el 41.8% mencionaron categóricamente que, si les causa estrés, en cambio el 31.3% mencionaron que en ocasiones es probable que sufran de esta enfermedad, debido a que el trabajo que desarrolla en la clínica la Piel es de carácter estacional y varía la cantidad de visitas.

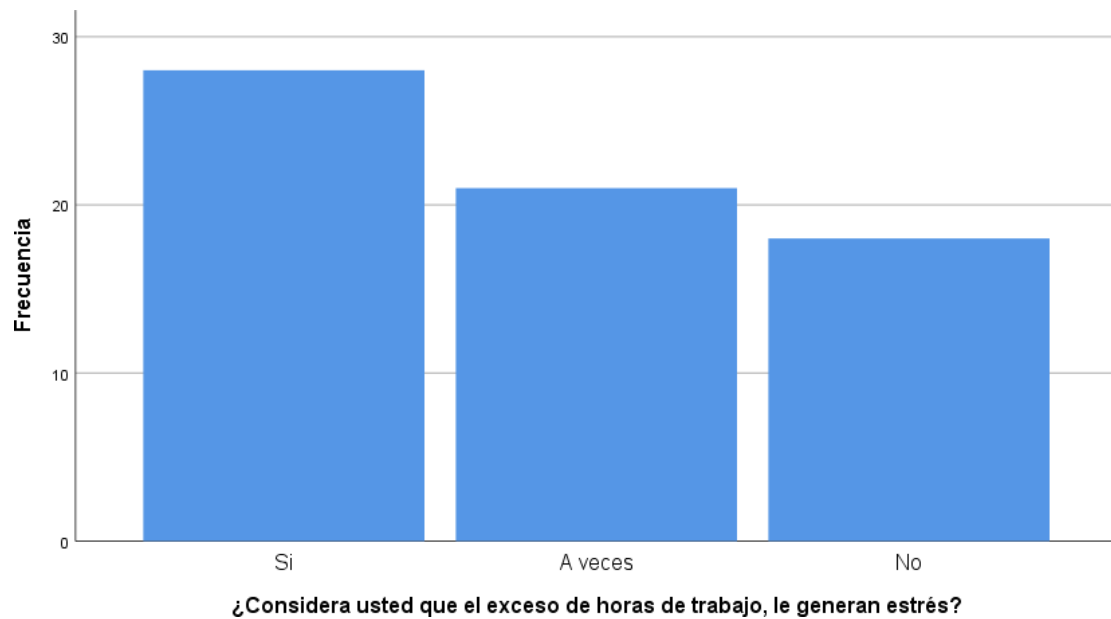
Por otro lado, el 26.9% de los colaboradores encuestados señalan que el exceso de horas de trabajo no les genera estrés y que no tienen ningún inconveniente en colaborar con el espacio que en necesario su ayuda. Véase Tabla 20 y Figura 4

Tabla 20					
<i>Distribución de frecuencias sobre el estrés generada a causa del exceso de horas de trabajo</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	28	41,8	41,8	41,8
	A veces	21	31,3	31,3	73,1
	No	18	26,9	26,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Figura 4. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el exceso de horas de trabajo genera estrés



Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 4 y Pregunta 5

Respecto a la relación existente entre la pregunta sobre si el exceso de horas de trabajo le genera estrés y si el estrés afecta su rendimiento laboral el coeficiente de correlación es de 42% esto indica que los colaboradores de la institución han observado la ardua labor que realizan llegando a un punto en la cual merecen descanso. La empresa no debe sobre exigirle al trabajador. Véase en la tabla 21.

Tabla 21

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 5

P4 ¿Considera usted que el exceso de horas de trabajo, le generan estrés?	P5 ¿Siente que el estrés afecta a su rendimiento laboral?
Correlación de Spearman	,420**
Covarianza	,000

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 4 y Pregunta 7

Respecto a la relación existente entre la pregunta sobre si el exceso de horas de trabajo le generan estrés y si los incentivos y reconocimientos ayudarían a disminuir el estrés laboral el coeficiente de correlación es de 37.5% esto indica que los colaboradores de la institución señalaron categóricamente que si ayudaría muchísimo cualquier tipo de reconocimiento (económico y/o día de franco) para sentirse a gusto en la empresa y seguir dando todo su potencial al máximo. Véase en la tabla 22.

Tabla 22

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 7

P4 ¿Considera usted que el exceso de horas de trabajo, le generan estrés?	P7 ¿Cree usted que los incentivos y reconocimientos ayudarían a disminuir el estrés laboral?
Correlación de Spearman	,375**
Covarianza	,002

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 4 y Pregunta 8

Respecto a la relación existente entre la pregunta sobre si el exceso de horas de trabajo le generan estrés y si la empresa debería de dar talleres para disminuir el estrés laboral el coeficiente de correlación es de 35.5% esto indica que los colaboradores ven optimo cualquier tipo de charla y orientación para poder laboral con tranquilidad. Véase en la tabla 23.

Tabla 23

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 8

P4 ¿Considera usted que el exceso de horas de trabajo, le generan estrés?	P8 ¿Cree usted que la empresa debería dar talleres para disminuir el estrés laboral?
Correlación de Spearman	,355**
Covarianza	,003

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 4 y Pregunta 9

Respecto a la relación existente entre la pregunta sobre si el exceso de horas de trabajo le genera estrés y si las relaciones con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés laboral el coeficiente de correlación es de 40.7% esto nos indica que un exceso de tiempo de horas laboradas puede llegar a saturar al colaborador. Se sugieren métodos de motivación. Véase en la tabla 24.

Tabla 24

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 9

P4 ¿Considera usted que el exceso de horas de trabajo, le generan estrés?	P9 ¿Las relaciones laborales con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés?
Correlación de Spearman	,407**
Covarianza	,001

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 4 y Pregunta 11

Respecto a la relación existente entre la pregunta sobre si el exceso de horas de trabajo le generan estrés y si la mala comunicación con sus compañeros genera estrés laboral el coeficiente de correlación es de 28.7% esto nos indica que la relación es mínima pero de igual consideración, ya que la comunicación entre los trabajadores es un factor importante para el buen desarrollo de la clínica de la piel. Véase en la tabla 25.

Tabla 25

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 11

P4 ¿Considera usted que el exceso de horas de trabajo, le generan estrés?	P11 ¿Considera que una mala comunicación con sus compañeros genera estrés en la empresa?
Correlación de Spearman	,287*
Covarianza	,019

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 4 y Pregunta 12

Respecto a la relación existente entre la pregunta sobre si el exceso de horas de trabajo le genera estrés y si la carga laboral genera estrés laboral el coeficiente de correlación es de 53.1% esto indica que los colaboradores de la institución han observado la dura labor cotidiana de la firma, debido a que tanto el exceso de horas de trabajo como la carga laboral generan estrés. Véase en la tabla 26.

Tabla 26

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 12

P4 ¿Considera usted que el exceso de horas de trabajo, le generan estrés?	P12 ¿Cree usted que la carga laboral en su centro de trabajo, le generan estrés?
Correlación de Spearman	,531**
Covarianza	,000

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 4 y Pregunta 14

Respecto a la relación existente entre la pregunta sobre si el exceso de horas de trabajo le genera estrés y si el estrés es un factor que repercute en la familia el coeficiente de correlación es de 26.1% esto indica que los colaboradores de la institución al haber observado la dura labor de la firma, la gran mayoría no mezcla la actividad laboral y su vida familiar. Véase en la tabla 27.

Tabla 27

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 14

P4 ¿Considera usted que el exceso de horas de trabajo, le generan estrés?	P14 ¿Cree usted que el estrés laboral es un factor que repercute en su familia?
Correlación de Spearman	,261*
Covarianza	,033

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 4 y Pregunta 15

Respecto a la relación existente entre la pregunta sobre si el exceso de horas de trabajo le generan estrés y si el retaso de la mensualidad generan estrés el coeficiente de correlación es de 42.9% esto indica que para los colaboradores de la institución el abono mensual de sus honorarios es indispensable más aun cuando se invierten más horas de trabajo en la empresa. Véase en la tabla 28.

Tabla 28

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 15

P4 ¿Considera usted que el exceso de horas de trabajo, le generan estrés?	P15 ¿Cree usted que el retraso de su mensualidad, también le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,429**
Covarianza	,000

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

5. Pregunta 5. Distribución de frecuencias sobre el rendimiento laboral el estrés que afecta al rendimiento laboral.

De los trabajadores encuestados sobre la posibilidad de que el estrés afecta a su rendimiento laboral el 34.3% mencionaron categóricamente que, si se ven afectado su rendimiento laboral a causa del estrés, en cambio el 35.8% mencionaron que en ocasiones es probable que vena afectado su rendimiento laboral por la enfermedad del presente siglo, debido a que el trabajo que desarrolla en la clínica la Piel no son lo suficientemente complicados. Se sabe que, en los meses con mayor recurrencia de pacientes en la clínica, los colaboradores apoyen en los espacios laborales.

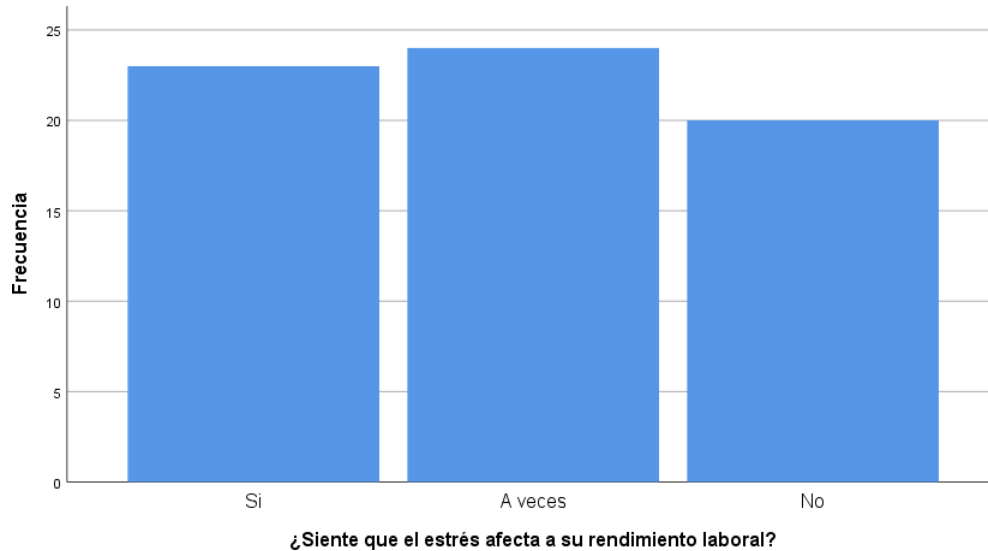
Por otro lado, el 29.9% de los colaboradores encuestados señalan que no ven afectado su rendimiento laboral por el estrés. Esto se explica también porque existen colaboradores eficaces con mucha experiencia y que saben manejar los cuadros de estrés cuando aumenta la carga laboral. Véase Tabla 29 y Figura 5.

Tabla 29					
<i>Distribución de frecuencias sobre el rendimiento laboral afectada por el estrés</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	23	34,3	34,3	34,3
	A veces	24	35,8	35,8	70,1
	No	20	29,9	29,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Figura 5. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el estrés afecta su rendimiento laboral



Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 5 y Pregunta 6

Respecto a la relación existente entre la pregunta el estrés afecta a su rendimiento laboral y si hay niveles considerados de estrés en el centro de trabajo el coeficiente de correlación es de 28.8% esto indica que los colaboradores de la institución han interiorizado la ardua labor cotidiana de la clínica y que saben manejar el estrés que es el causante de muchas enfermedades en la piel, en el cabello y en el sistema nervioso. Véase en la tabla 30.

Tabla 30

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 6

P5 ¿Siente que el estrés afecta a su rendimiento laboral?	P6 ¿Cree que hay niveles considerados de estrés en su centro de trabajo?
Correlación de Spearman	,288*
Covarianza	,018

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 5 y Pregunta 8

Respecto a la relación existente entre la pregunta el estrés afecta a su rendimiento laboral y si la empresa debería de dar talleres para disminuir el estrés laboral el coeficiente de correlación es de 25.2% esto indica que los colaboradores de la institución han interiorizado que es conveniente los talleres de motivación a todo el personal. Véase en la tabla 31.

Tabla 31

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 8

P5 ¿Siente que el estrés afecta a su rendimiento laboral?	P8 ¿Cree usted que la empresa debería dar talleres para disminuir el estrés laboral?
Correlación de Spearman	,252*
Covarianza	,040

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 5 y Pregunta 9

Respecto a la relación existente entre la pregunta el estrés afecta a su rendimiento laboral y si las relaciones con los compañeros se ven perjudicadas por el estrés el coeficiente de correlación es de 44.5% esto indica que los colaboradores de la institución ven muy propenso que esta enfermedad perjudique las buenas relaciones entre los trabajadores. Véase en la tabla 32.

Tabla 32

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 9

P5 ¿Siente que el estrés afecta a su rendimiento laboral?	P9 ¿Las relaciones laborales con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés?
Correlación de Spearman	,445**
Covarianza	,000

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 5 y Pregunta 11

Respecto a la relación existente entre la pregunta el estrés afecta a su rendimiento laboral y si la mala comunicación genera estrés en la empresa el coeficiente de correlación es de 34.6% esto indica que los colaboradores de la institución ven que una ineficiente comunicación puede perjudicar todas las relaciones entre los compañeros y generar un ambiente de estrés perjudicando el rendimiento laboral de todos los trabajadores. Véase en la tabla 33.

Tabla 33

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 11

P5 ¿Siente que el estrés afecta a su rendimiento laboral?	P11 ¿Considera que una mala comunicación con sus compañeros genera estrés en la empresa?
Correlación de Spearman	,346**
Covarianza	,004

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 5 y Pregunta 12

Respecto a la relación existente entre la pregunta el estrés afecta a su rendimiento laboral y si la carga laboral genera estrés el coeficiente de correlación es de 43.8% esto indica que los colaboradores de la institución, a medida que aumentan las visitas de pacientes a la clínica de la piel, de igual manera aumentan los procedimientos estéticos y deben cubrir los espacios laborales. Véase en la tabla 34.

Tabla 34

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 12

P5 ¿Siente que el estrés afecta a su rendimiento laboral?	P12 ¿Cree usted que la carga laboral en su centro de trabajo, le generan estrés?
Correlación de Spearman	,438**
Covarianza	,000

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 5 y Pregunta 13

Respecto a la relación existente entre la pregunta el estrés afecta a su rendimiento laboral y si los problemas familiares son un factor determinante que genera estrés laboral el coeficiente de correlación es de 42.4% esto indica que todos los colaboradores de la institución son propensos a esta enfermedad afectando su rendimiento en la clínica. Véase en la tabla 35.

Tabla 35

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 13

P5 ¿Siente que el estrés afecta a su rendimiento laboral?	P13 ¿Cree usted que los problemas familiares también son un factor determinante, que le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,424**
Covarianza	,000

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 5 y Pregunta 14

Respecto a la relación existente entre la pregunta el estrés afecta a su rendimiento laboral y si el estrés laboral un factor que repercute en su familia el coeficiente de correlación es de 45.9% esto indica que todos los colaboradores de la institución separan las actividades del trabajo con las actividades familiares. Véase en la tabla 36.

Tabla 36

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 14

P5 ¿Siente que el estrés afecta a su rendimiento laboral?	P14 ¿Cree usted que el estrés laboral es un factor que repercute en su familia?
Correlación de Spearman	,459**
Covarianza	,000

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 5 y Pregunta 15

Respecto a la relación existente entre la pregunta el estrés afecta a su rendimiento laboral y si el retraso de la mensualidad le genera estrés laboral el coeficiente de correlación es de 34.7% esto indica que todos los colaboradores de la institución ven afectada sus condiciones al atraso económico de sus honorarios generando estrés entre los colaboradores. Véase en la tabla 37.

Tabla 37

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 15

P5 ¿Siente que el estrés afecta a su rendimiento laboral?	P15 ¿Cree usted que el retraso de su mensualidad, también le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,347**
Covarianza	,004

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

6. Pregunta 6. Distribución de frecuencias sobre los niveles considerados de estrés en el centro de trabajo.

De los trabajadores encuestados sobre la posibilidad de que hay niveles considerados de estrés en el centro de trabajo el 28.4% mencionaron que, si hay niveles considerados de estrés, en cambio el 38.8% mencionaron que en ocasiones se perciben ciertos niveles de esta enfermedad que es el estrés, debido a que el trabajo que desarrolla la clínica la Piel presentes picos altos, como bajos. Se sabe que, en los meses de mayor concurrencia, obliga a que los colaboradores cubran los espacios laborales.

Por otro lado, el 32.8% de los colaboradores encuestados señalan que no tienen ningún inconveniente con el espacio laboral donde se desempeñan. Véase Tabla 38 y Figura 6

Tabla 38					
<i>Distribución de frecuencias sobre los niveles considerados de estrés en el centro de trabajo</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	19	28,4	28,4	28,4
	A veces	26	38,8	38,8	67,2
	No	22	32,8	32,8	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Figura 6. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si hay niveles considerables de estrés en su centro de trabajo



Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 6 y Pregunta 10

Respecto a la relación existente entre la pregunta 6 sobre si hay niveles considerados de estrés en el centro de trabajo y si la comunicación es un factor importante para el buen desarrollo en sus actividades el coeficiente de correlación es de 21.7% esto indica que ante los cuadros considerados de estrés que puedan aparecer, la comunicación es una herramienta muy importante para mantener el buen desarrollo de las actividades en la clínica de la piel. Véase en la tabla 39.

Tabla 39

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 10

P6 ¿Cree que hay niveles considerados de estrés en su centro de trabajo?	P10 ¿Cree usted que la comunicación es un factor muy importante para el buen desarrollo de sus actividades?
Correlación de Spearman	,217
Covarianza	,078

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 6 y Pregunta 11

Respecto a la relación existente entre la pregunta 6 sobre si hay niveles considerados de estrés en el centro de trabajo y si la mala comunicación genera estrés en la clínica el coeficiente de correlación es de 24% esto indica que ante los cuadros considerados de estrés que puedan aparecer, una mala comunicación generara un clima de estrés entre los colaboradores es una herramienta muy importante para mantener el buen desarrollo de las actividades en la clínica de la piel. Véase en la tabla 40.

Tabla 40

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 11

P6 ¿Cree que hay niveles considerados de estrés en su centro de trabajo?	P11 ¿Considera que una mala comunicación con sus compañeros genera estrés en la empresa?
Correlación de Spearman	,240

Covarianza	,051
------------	------

Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 6 y Pregunta 6

Respecto a la relación existente entre la pregunta 6 sobre si hay niveles considerados de estrés en el centro de trabajo y si la carga laboral genera estrés mala comunicación genera estrés el coeficiente de correlación es de 38.8% esto indica que ante los cuadros considerados de estrés que puedan aparecer, la carga laboral solo buscaría aumentar esta enfermedad. Véase en la tabla 41.

Tabla 41

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 12

P6 ¿Cree que hay niveles considerados de estrés en su centro de trabajo?	P12 ¿Cree usted que la carga laboral en su centro de trabajo, le generan estrés?
Correlación de Spearman	,388 ^{**}
Covarianza	,001

Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 6 y Pregunta 13

Respecto a la relación existente entre la pregunta 6 sobre si los problemas familiares son un factor determinante que genera estrés el coeficiente de correlación es de 30.7% esto indica que los problemas en la familia tienen poca influencia en las actividades laborales. Véase en la tabla 42.

Tabla 42

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 13

P6 ¿Cree que hay niveles considerados de estrés en su centro de trabajo?	P13 ¿Cree usted que los problemas familiares también son un factor determinante, que le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,307*
Covarianza	,011

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 6 y Pregunta 14

Respecto a la relación existente entre la pregunta 6 sobre si el estrés laboral es un factor que repercute en la familia el coeficiente de correlación es de 36.4% esto indica que ante los cuadros considerados de estrés que puedan aparecer, esta enfermedad repercute de manera mínima, demostrando que los trabajadores saben manejar el estrés en el ámbito familiar. Véase en la tabla 43.

Tabla 43

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 14

P6 ¿Cree que hay niveles considerados de estrés en su centro de trabajo?	P14 ¿Cree usted que el estrés laboral es un factor que repercute en su familia?
Correlación de Spearman	,364**
Covarianza	,002

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

7. Pregunta 7. Distribución de frecuencias sobre los incentivos y reconocimientos que ayudarían a disminuir el estrés laboral.

De los trabajadores encuestados sobre la posibilidad de que los incentivos y reconocimientos ayudarían a disminuir el estrés laboral el 77.6% mencionaron categóricamente que si ayudarían mucho toda clase de incentivos a los trabajadores. En cambio, el 10.4% mencionaron que en ocasiones es probable que ayuden dichos incentivos a disminuir esta enfermedad.

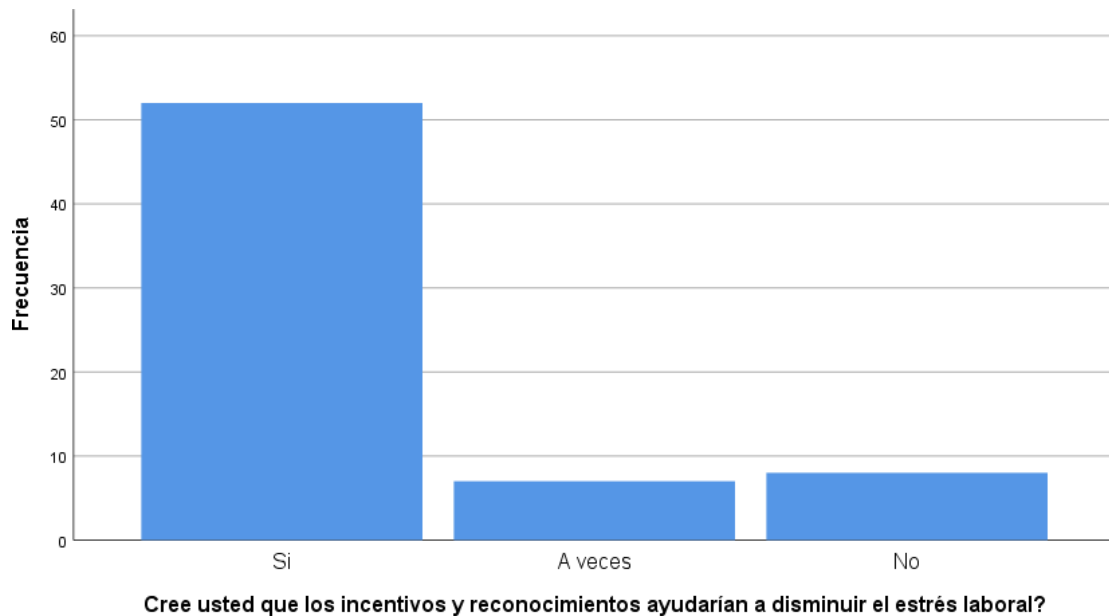
Por otro lado, el 11.9% de los colaboradores encuestados señalan que no ayudarían en nada. Véase Tabla 44 y Figura 7

Tabla 44					
<i>Distribución de frecuencias sobre los incentivos y reconocimientos que ayudan a disminuir el estrés</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	52	77,6	77,6	77,6
	A veces	7	10,4	10,4	88,1
	No	8	11,9	11,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Figura7. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si los incentivos y reconocimientos ayudarían a disminuir el estrés laboral



Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 7 y Pregunta 9

Respecto a la relación existente entre la pregunta 7 sobre si los incentivos y reconocimientos ayudarían a disminuir el estrés laboral y si las relaciones laborales con sus compañeros se ven perjudicadas a causa del estrés el coeficiente de correlación es de 23.5% esto indica que los colaboradores pueden disminuir el clima generada por el estrés entre sus compañeros si se les motiva y reconoce sus esfuerzos. Véase en la tabla 45.

Tabla 45

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 9

P7 ¿Cree usted que los incentivos y reconocimientos ayudarían a disminuir el estrés laboral?	P9 ¿Las relaciones laborales con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés?
Correlación de Spearman	,235
Covarianza	,055

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 7 y Pregunta 12

Respecto a la relación existente entre la pregunta 7 y si la carga laboral en su centro de trabajo le genera estrés o no, es insignificante porque alcanza un 19.5% del mismo modelo el coeficiente de variabilidad es de 11.3%. Véase en la tabla 46.

Tabla 46

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 12

P7 ¿Cree usted que los incentivos y reconocimientos ayudarían a disminuir el estrés laboral?	P12 ¿Cree usted que la carga laboral en su centro de trabajo, le generan estrés?
Correlación de Spearman	,195
Covarianza	,113

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 7 y Pregunta 15

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 7 y si el retraso de mensualidad le genera estrés laboral el coeficiente de correlación es de 30.2% esto indica que los colaboradores pueden no generar estrés si los incentivos suplen a sus requerimientos. Véase en la tabla 47.

Tabla 47

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 15

P7 ¿Cree usted que los incentivos y reconocimientos ayudarían a disminuir el estrés laboral?	P15 ¿Cree usted que el retraso de su mensualidad, también le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,302*
Covarianza	,013

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

8. Pregunta 8. Distribución de frecuencias sobre los incentivos y reconocimientos que ayudarían a disminuir el estrés laboral.

De los trabajadores encuestados sobre la posibilidad de que la empresa debería dar talleres para disminuir el estrés laboral el 88.1% mencionaron categóricamente que si ayudarían mucho toda clase de talleres, entrenamientos y charlas para disminuir esta enfermedad. En cambio, el 7.5% mencionaron que en ocasiones es probable que ayuden dichos talleres. Esto indica que los colaboradores requieren de charlas motivadoras para su buen desempeño. Eso quiere decir que el entrenamiento y preparación debe ser constante.

Por otro lado, el 4.5% de los colaboradores encuestados señalan que no ayudarían muchos. Por eso vemos a profesionales bien capacitados para manejar el tema de estrés. Véase Tabla 48 y Figura 8.

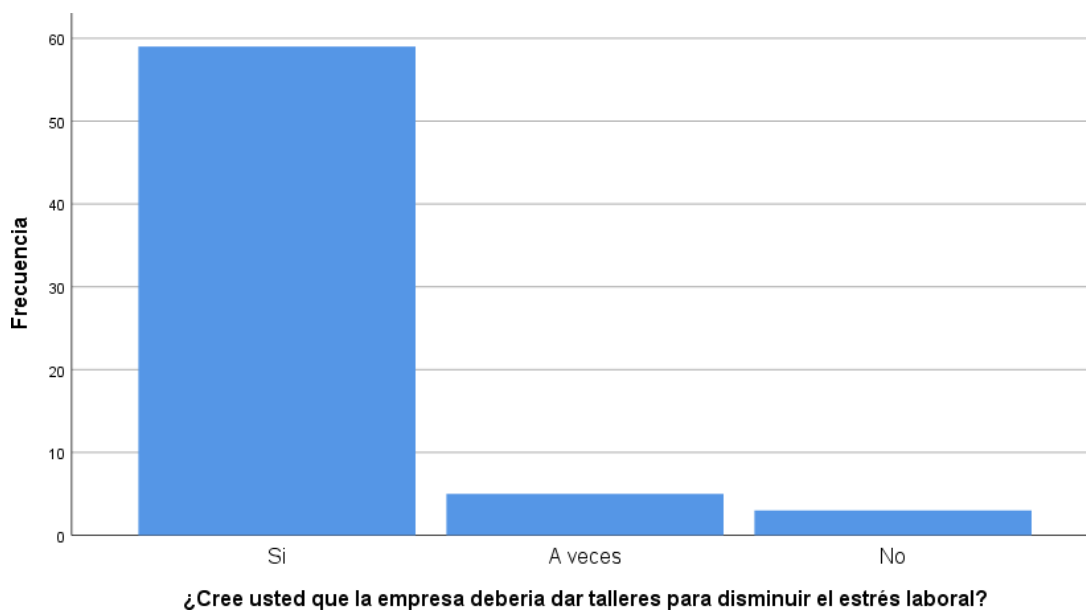
Tabla 48
Distribución de frecuencias sobre si los talleres disminuirían el estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	59	88,1	88,1	88,1
	A veces	5	7,5	7,5	95,5
	No	3	4,5	4,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Figura 8

Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si la empresa debería de dar talleres para disminuir el estrés laboral



Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 8 y Pregunta 12

Respecto a la relación existente entre la pregunta 7 y la pregunta si la carga laboral genera estrés el coeficiente de correlación es de 26.2% esto indica que los colaboradores pueden manejar las cargas laborales si son bien capacitados y entrenados. Véase en la tabla 49.

Tabla 49

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 8 y la pregunta 12

P8 ¿Cree usted que la empresa debería dar talleres para disminuir el estrés laboral?	P12 ¿Cree usted que la carga laboral en su centro de trabajo, le generan estrés?
Correlación de Spearman	,262*
Covarianza	,032

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 8 y Pregunta 15

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 7 y si el retraso de mensualidad le genera estrés laboral el coeficiente de correlación es de 37.9% esto indica que los colaboradores pueden interiorizar y controlar el estrés frente al retraso de su mensualidad, si se implementan talleres y se conversan de estos temas.

El colaborador puede llegar a desenvolverse muy bien en la empresa si se le da un ambiente óptimo para sus actividades, rodeado de personas proactivas. Véase en la tabla 50.

Tabla 50

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 15

P8 ¿Cree usted que la empresa debería dar talleres para disminuir el estrés laboral?	P15 ¿Cree usted que el retraso de su mensualidad, también le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,379**
Covarianza	,002

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

9. Pregunta 9. Distribución de frecuencias sobre las relaciones laborales perjudicadas a causa del estrés.

De los trabajadores encuestados sobre la posibilidad de que relaciones laborales con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés el 17.9% mencionaron que si se ven perjudicadas las relaciones con los compañeros. En cambio, el 47.8% mencionaron que en ocasiones se ven perjudicados sus relaciones laborales. Esto indica que los colaboradores suelen ver perjudicadas sus relaciones laborales ya sea por la carga laboral que se presentan en los meses de mayor frecuencia de pacientes.

Por otro lado, el 34.3% de los colaboradores encuestados señalan que no ven perjudicadas sus relaciones con sus compañeros. Por eso vemos a profesionales de actitud positiva que contagian estas virtudes. Véase Tabla 51 y Figura 9.

Tabla 51

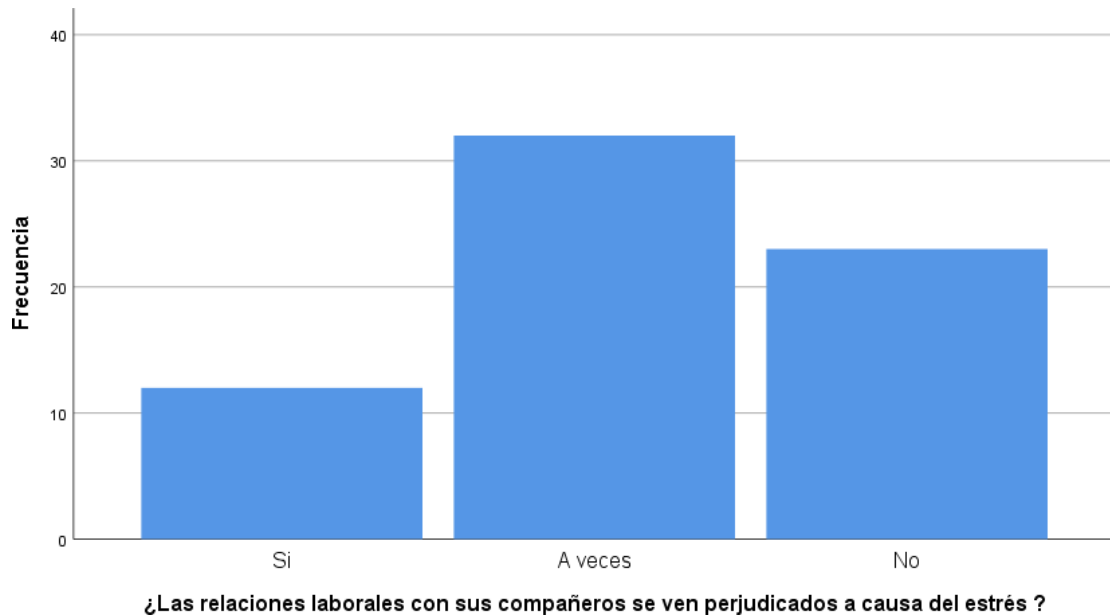
Distribución de frecuencias sobre las relaciones laborales perjudicadas a causa del estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	17,9	17,9	17,9
	A veces	32	47,8	47,8	65,7
	No	23	34,3	34,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Figura 9

Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si las relaciones con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés



Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 9 y Pregunta 11

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 9 y si la mala comunicación con sus compañeros genera estrés el coeficiente de correlación es de 29% esto indica que los colaboradores pueden llegar a un cuadro extremo de estrés generando las malas relaciones laborales y cortando las buenas comunicaciones. Véase en la tabla 52.

Tabla 52

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 11

P9 ¿Las relaciones laborales con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés?	P11 ¿Considera que una mala comunicación con sus compañeros genera estrés en la empresa?
Correlación de Spearman	,290*
Covarianza	,017

Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 9 y Pregunta 12

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 9 y si la carga laboral genera estrés el coeficiente de correlación es de 41.2% esto indica que los colaboradores pueden llegar a un cuadro extremo de estrés debido a la gran cantidad de trabajo que se presenta. Más aun cuando no se cuenta con el número requerido de colaboradores. Véase en la tabla 53.

Tabla 53

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 12

P9 ¿Las relaciones laborales con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés?	P12 ¿Cree usted que la carga laboral en su centro de trabajo, le generan estrés?
Correlación de Spearman	,412**
Covarianza	,001

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 9 y Pregunta 13

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 9 y si los problemas familiares son un factor que genera estrés el coeficiente de correlación es de 25.2% esto indica que no es un factor determinante en los trabajadores que los temas familiares influyan en las relaciones laborales. Véase en la tabla 54.

Tabla 54

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 13

P9 ¿Las relaciones laborales con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés?	P13 ¿Cree usted que los problemas familiares también son un factor determinante, que le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,252*
Covarianza	,040

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 9 y Pregunta 14

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 9 y si el estrés es un factor que repercute en su familia el coeficiente de correlación es de 27.7% esto indica que no es un factor determinante en los trabajadores que los temas laborales se mezclen e influyan en la vida familiar. Véase en la tabla 55.

Tabla 55

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 14

P9 ¿Las relaciones laborales con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés?	P14 ¿Cree usted que el estrés laboral es un factor que repercute en su familia?
Correlación de Spearman	,277*
Covarianza	,023

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 9 y Pregunta 15

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 9 y si el retraso de la mensualidad genera estrés laboral el coeficiente de correlación es de 36.1% esto indica que sin duda el retraso del pago mensual genera un malestar en los trabajadores, generando un clima de estrés perjudicando por ratos las buenas relaciones entre los compañeros. Véase en la tabla 56.

Tabla 56

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 15

P9 ¿Las relaciones laborales con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés?	P15 ¿Cree usted que el retraso de su mensualidad, también le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,361**
Covarianza	,003

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

10. Pregunta 10. Distribución de frecuencias sobre la comunicación como factor importante para el buen desarrollo en la empresa.

De los trabajadores encuestados sobre la posibilidad de que la comunicación es un factor muy importante para el buen desarrollo de sus actividades el 97% mencionaron categóricamente que, si es un factor muy importante, en cambio el 1.5% mencionaron que en ocasiones es un factor importante para el desarrollo de la empresa, debido a que el trabajo que desarrolla en la clínica la Piel es en equipo. Se sabe que sin una buena comunicación la clínica no se puede avanzar con las metas trazadas, ya que una mala comunicación entre los colaboradores conlleva al error.

Por otro lado, el 1.5% de los colaboradores encuestados señalan que no es un factor determinante. Esto se explica también porque existen colaboradores bien comprometidos con la firma y que saben manejar el estrés laboral Véase Tabla 57 y Figura 10

Tabla 57

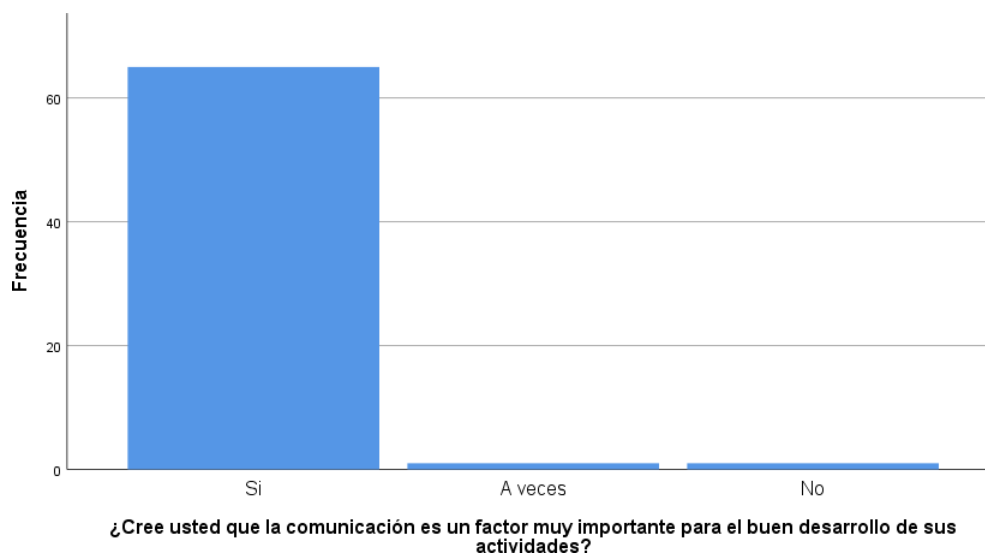
Distribución de frecuencias sobre la comunicación como factor importante para el buen desarrollo en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	65	97,0	97,0	97,0
	A veces	1	1,5	1,5	98,5
	No	1	1,5	1,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Figura 10

Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si la comunicación es un factor muy importante para el buen desarrollo de sus actividades



Fuente: Propia
Elaboración: Propia

11. Pregunta 11. Distribución de frecuencias sobre el estrés causada por la mala comunicación con los compañeros.

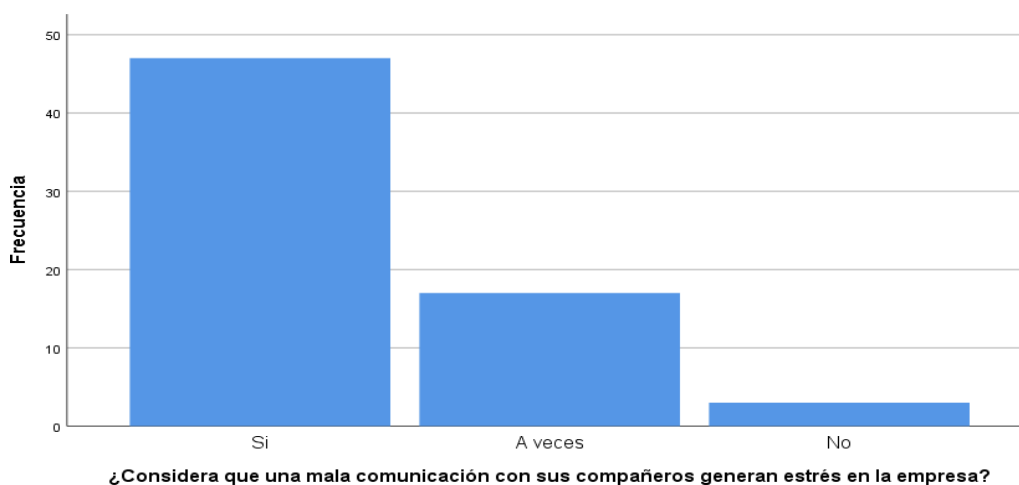
De los trabajadores encuestados sobre la posibilidad de que la mala comunicación genera estrés en la empresa el 70.1% mencionaron categóricamente que si genera estrés, en cambio el 25.4% mencionaron que en ocasiones genera estrés entre los trabajadores. Por otro lado, el 4.5% de los colaboradores encuestados señalan que no les genera estrés la mala comunicación. Véase Tabla 58 y Figura 11

Tabla 58
Distribución de frecuencias sobre la mala comunicación del personal en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	47	70,1	70,1	70,1
	A veces	17	25,4	25,4	95,5
	No	3	4,5	4,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Figura 11. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si una mala comunicación con sus compañeros genera estrés laboral



Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 11 y Pregunta 12

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 11 y si la carga laboral en el centro de trabajo genera estrés laboral el coeficiente de correlación es de 28.3% esto indica que una deficiente comunicación puede generar demasiada carga en el trabajo por lo que se puede generar estrés. Véase en la tabla 59.

Tabla 59

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 11 y la pregunta 12

P11 ¿Considera que una mala comunicación con sus compañeros genera estrés en la empresa?	P12 ¿Cree usted que la carga laboral en su centro de trabajo, le generan estrés?
Correlación de Spearman	,283 [*]
Covarianza	,020

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 11 y Pregunta 13

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 11 y si los problemas familiares son un factor determinante que genera estrés laboral el coeficiente de correlación es de 28.4% esto indica que puede generarse un ambiente de estrés si es que el colaborador sobrecarga este peso desde el hogar. Ocasionando que la comunicación con los compañeros sea escasa. Véase en la tabla 60.

Tabla 60

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 11 y la pregunta 13

P11 ¿Considera que una mala comunicación con sus compañeros genera estrés en la empresa?	P13 ¿Cree usted que los problemas familiares también son un factor determinante, que le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,284*
Covarianza	,020

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 11 y Pregunta 14

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 11 y si el estrés laboral es un factor que repercute en la familia el coeficiente de correlación es de 38.1% esto indica que puede generarse estrés en el trabajo y sin desearlo, el colaborador puede llevarlo a casa transmitiendo este malestar en el hogar. Véase en la tabla 61.

Tabla 61

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 11 y la pregunta 14

P11 ¿Considera que una mala comunicación con sus compañeros genera estrés en la empresa?	P14 ¿Cree usted que el estrés laboral es un factor que repercute en su familia?
Correlación de Spearman	,381**
Covarianza	,001

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 11 y Pregunta 15

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 11 y si el retraso de la mensualidad genera estrés laboral el coeficiente de correlación es de 33.6% esto indica que puede generarse estrés en el trabajo a raíz del retraso de la mensualidad y a esto suma la falta de comunicación e información de cómo se toma esta decisión. Véase en la tabla 62.

Tabla 62

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 11 y la pregunta 15

P11 ¿Considera que una mala comunicación con sus compañeros genera estrés en la empresa?	P15 ¿Cree usted que el retraso de su mensualidad, también le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,336**
Covarianza	,006

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

12. Pregunta 12. Distribución de frecuencias sobre el estrés causada por la carga laboral.

De los trabajadores encuestados sobre la posibilidad de que la carga labora en el centro de trabajo cause estrés en los colaboradores el 29.9% mencionaron categóricamente que si les causa estrés, en cambio el 34.3% mencionaron que en

ocasiones es probable que sufran de la enfermedad, debido a que el trabajo que desarrolla en la clínica la Piel en diferentes periodos del año es excesivo. Se sabe que en los meses de verano los clientes que acuden a la firma, recurren con problemas ocasionadas por el sol.

Por otro lado, el 35.8% de los colaboradores encuestados señalan que no tienen ningún inconveniente con la carga laboral que se pueda presentar en los meses de trabajo. Esto se explica también porque la Clínico de la Piel se mantiene como una de las mejores clínicas del medio. Véase Tabla 63 y Figura 12.

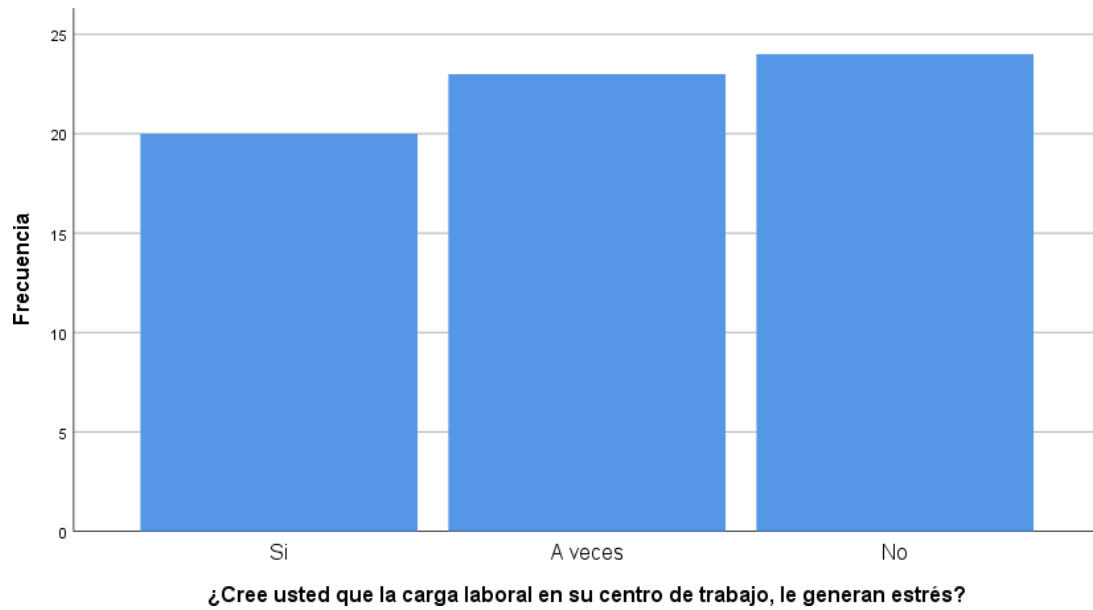
Tabla 63					
<i>Distribución de frecuencias sobre el estrés causada por la carga laboral</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	20	29,9	29,9	29,9
	A veces	23	34,3	34,3	64,2
	No	24	35,8	35,8	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Figura 12

Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si la carga laboral en su centro de trabajo le genera estrés



Fuente: Propia
 Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 12 y Pregunta 13

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 12 y si los problemas familiares son un factor que genera estrés laboral no es insignificante porque alcanza un 17.5% del mismo modelo el coeficiente de variabilidad es de 15.6%.

Véase en la tabla 64.

Tabla 64

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 12 y la pregunta 13

P12 ¿Cree usted que la carga laboral en su centro de trabajo, le generan estrés?	P13 ¿Cree usted que los problemas familiares también son un factor determinante, que le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,175
Covarianza	,156

Fuente: Propia
 Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 12 y Pregunta 14

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 12 y si el estrés laboral es un factor que repercute en la familia el coeficiente de correlación es de 26.2% esto indica que puede generarse estrés en el trabajo por la presión y la carga y llevarlo a hogar perjudicando el buen ambiente del hogar. Véase en la tabla 65.

Tabla 65

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 12 y la pregunta 14

P12 ¿Cree usted que la carga laboral en su centro de trabajo, le generan estrés?	P14 ¿Cree usted que el estrés laboral es un factor que repercute en su familia?
Correlación de Spearman	,262*
Covarianza	,032

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 12 y Pregunta 15

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 12 y si el retraso de la mensualidad genera estrés laboral el coeficiente de correlación es de 34.1% esto indica que puede generarse estrés a raíz de la falta de depósito de las mensualidades y a esto sumado que el trabajo se mantiene firme. El colaborador puede no ver con agrado dicho atraso y al mismo tiempo la exigencia de los superiores. Véase en la tabla 66.

Tabla 66

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 12 y la pregunta 15

P12 ¿Cree usted que la carga laboral en su centro de trabajo, le generan estrés?	P15 ¿Cree usted que el retraso de su mensualidad, también le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,341**
Covarianza	,005

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

13. Pregunta 13. Distribución de frecuencias sobre el estrés laboral causado por problemas familiares.

De los trabajadores encuestados sobre la posibilidad de que los problemas familiares con un factor que genera estrés laboral el 20.9% mencionaron que si les causa estrés, en cambio el 41.8% mencionaron que en ocasiones es probable que sufran de la enfermedad del presente siglo, debido a que el trabajador que se desarrolla en la clínica la Piel no está bien capacitado para separar dichos problemas, mezclando el hogar con el trabajo.

Por otro lado, el 37.3% de los colaboradores encuestados señalan que no tienen ningún inconveniente en el trabajo y laboran con tranquilidad, en los espacios donde se desempeñan. Véase Tabla 67 y Figura 13.

Tabla 67

Distribución de frecuencias sobre el estrés laboral causada por los problemas familiares

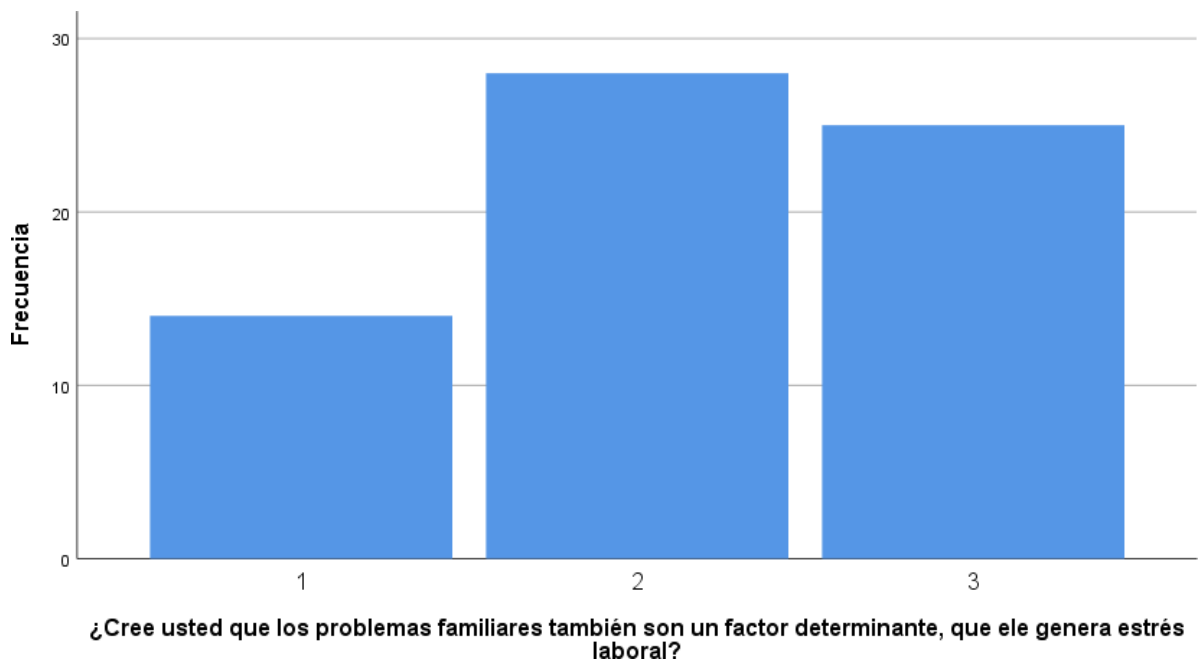
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	14	20,9	20,9	20,9
	2	28	41,8	41,8	62,7
	3	25	37,3	37,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Figura 13

Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si los problemas familiares son un factor determinante que genera estrés laboral



Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 13 y Pregunta 14

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 13 y si el estrés laboral es un factor que repercute en la familia el coeficiente de correlación es de 36.4% esto indica que puede generarse estrés a raíz de la misma rutina diaria en el trabajo, transmitiéndolo en la familia y del mismo modo lo que pasa en el hogar, transmitirlo en el centro de trabajo. A esto se suma que el trabajador este bajo este bajo las exigencias de los superiores diariamente y las preocupaciones que tiene para su familia. Véase en la tabla 68.

Tabla 68

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 13 y la pregunta 14

P13 ¿Cree usted que los problemas familiares también son un factor determinante, que le genera estrés laboral?	P14 ¿Cree usted que el estrés laboral es un factor que repercute en su familia?
Correlación de Spearman	,364**
Covarianza	,002

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 13 y Pregunta 15

De los trabajadores encuestados sobre la pregunta 13 y si el retraso de mensualidad le genera estrés laboral el coeficiente de correlación es de 28.4% esto indica que puede generarse estrés a raíz del retraso del pago mensual al

trabajador, generando preocupación y malestar ya que el colaborador piensa en todo momento por el bienestar de su familia. Véase en la tabla 69.

Tabla 69

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 13 y la pregunta 15

P13 ¿Cree usted que los problemas familiares también son un factor determinante, que le genera estrés laboral?	P15 ¿Cree usted que el retraso de su mensualidad, también le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,284*
Covarianza	,020

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

14. Pregunta 14. Distribución de frecuencias sobre el estrés laboral como factor que repercute en la familia.

De los trabajadores encuestados sobre la posibilidad de que el estrés laboral es un factor que repercute en la familia de los colaboradores el 14.9% mencionaron que si es un factor y que causa estrés y que repercute en sus familias, en cambio el 22.4% mencionaron que en ocasiones repercute y afecta sus familias, debido a que el trabajador por momentos se satura y lleva este estrés al hogar.

Por otro lado el 62.7% de los colaboradores encuestados señalan que no es un factor que altere la tranquilidad familiar. Esto se explica también que los colaboradores se forman y ganan la experiencia necesaria para manejar el estrés en los momentos en que aumenta el movimiento laboral en la clínica de la piel.

Véase Tabla 70 y Figura 14.

Tabla 70

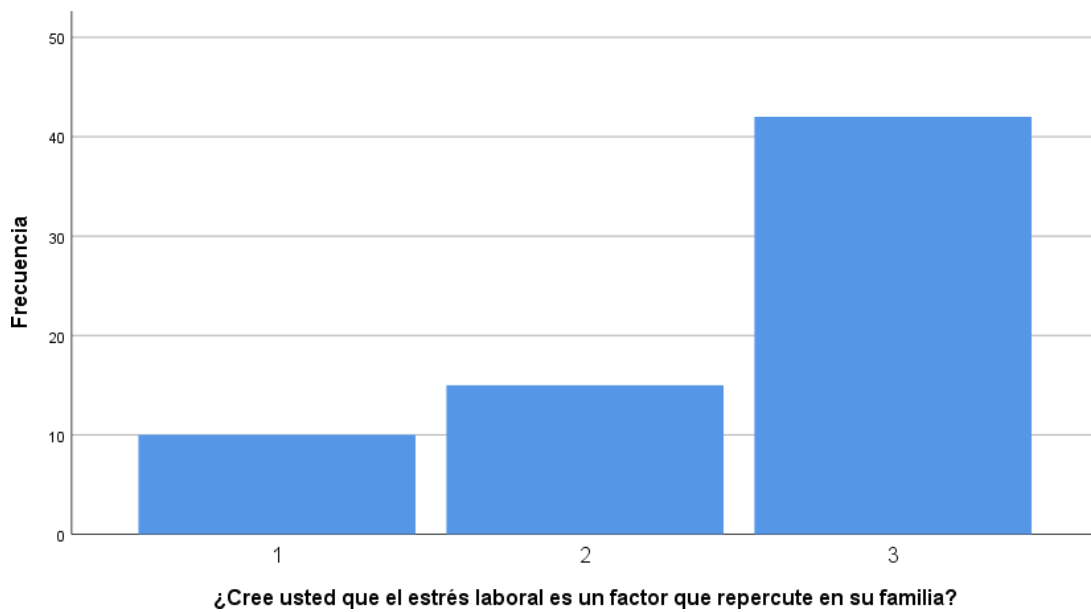
Distribución de frecuencias sobre el estrés como factor que repercute en la familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	10	14,9	14,9	14,9
	2	15	22,4	22,4	37,3
	3	42	62,7	62,7	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Figura 14

Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el estrés es un factor que repercute en la familia



Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Correlación entre pregunta 14 y Pregunta 15

Respecto a la relación existente entre la pregunta 14 sobre si el estrés laboral es un factor que repercute en su familia y si el retraso de su mensualidad le genera estrés el coeficiente de correlación es de 22.6% esto indica que los colaboradores de la institución han meditado la labor cotidiana que realizan en la firma y que al verse frente a un atraso en sus pagos mensuales generan síntomas de estrés es el causante de muchas enfermedades y que este lo llevan al hogar. Véase en la tabla 71.

Tabla 71

Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 15

P14 ¿Cree usted que el estrés laboral es un factor que repercute en su familia?	P15 ¿Cree usted que el retraso de su mensualidad, también le genera estrés laboral?
Correlación de Spearman	,226
Covarianza	,066

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

15. Pregunta 15. Distribución de frecuencias sobre el estrés causada por el atraso de la mensualidad.

De los trabajadores encuestados sobre la posibilidad de que el retraso de la mensualidad genere estrés laboral en los colaboradores el 62.7% mencionaron categóricamente que si les causa estrés, en cambio el 16.4% mencionaron que en ocasiones es probable que sufran de la enfermedad del presente siglo.

Por otro lado el 29.9% de los colaboradores encuestados señalan que no tienen ningún inconveniente con el retraso de sus mensualidades. Esto se explica también porque existen colaboradores desinteresados materialmente, muy bien preparados y con mucha experiencia que saben manejar los momentos en que aparece el estrés cuando aumenta el ritmo laboral. Véase Tabla 72 y Figura 15.

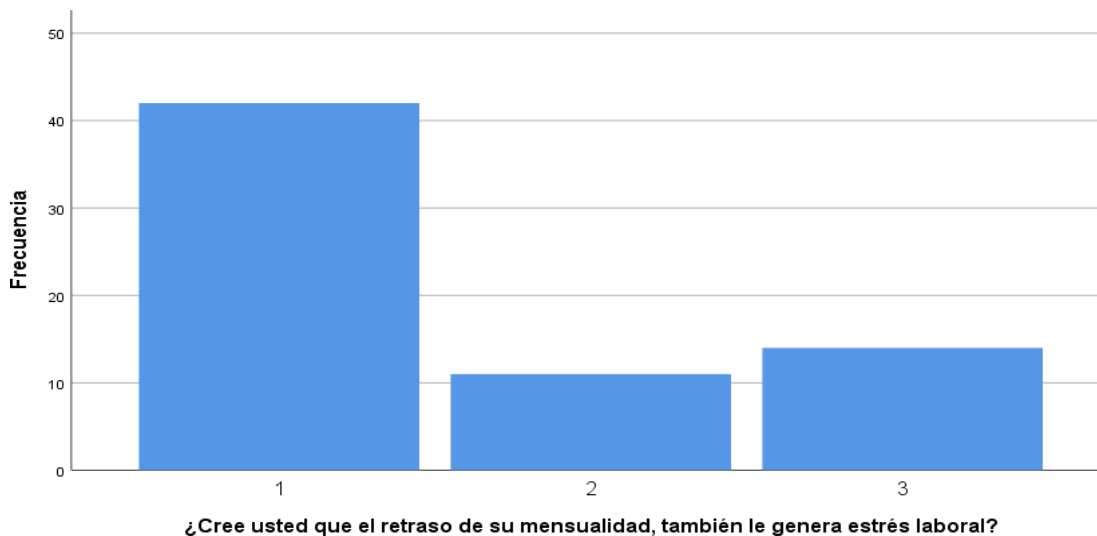
Tabla 72
Distribución de frecuencias sobre el estrés laboral causada por el retraso de la mensualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	42	62,7	62,7	62,7
	A veces	11	16,4	16,4	79,1
	No	14	20,9	20,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Propia
Elaboración: Propia

Figura 15

Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el retraso de la mensualidad genera estrés laboral



Fuente: Propia
Elaboración: Propia

5.3. Prueba de Hipótesis

La presente investigación tiene como hipótesis general:

- La relación que existe entre el estrés y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel es significativa.

Esta hipótesis deberá ser contrastada utilizando como herramienta la prueba Chi cuadrado. Esta prueba permite contrastar variables ordinales. La prueba de hipótesis del test Chi cuadrado que se va a utilizar, tanto para la hipótesis general como para las hipótesis específicas, es la siguiente:

Test de Hipótesis de la prueba Chi Cuadrado

- H_0 : Existe Independencia entre la variable X y la variable Y
- H_1 : Existe dependencia entre la variable X y la variable Y

Esto quiere decir, que la hipótesis nula del “test chi cuadrado” indica que las variables no tienen relación alguna, es decir que son independientes; mientras que la hipótesis alterna indica que existe dependencia entre las variables, es decir, muestran alguna relación entre ellas.

Para poder aceptar o rechazar las hipótesis la hipótesis nula del *test chi cuadrado* será necesario conocer la siguiente regla práctica:

- Si $Prob > 0.05$ ó 5% ; entonces **aceptamos** la hipótesis nula del test
- Si $Prob < 0.05$ ó 5% ; entonces **rechazamos** la hipótesis nula del test

La probabilidad se visualiza en la **significaría asintótica del Chi cuadrado de Pearson** que se obtiene de las tablas que proporciona el SPSS.

Tabla 73

Datos Cruzados entre estrés laboral y rendimiento laboral

Recuento

		Rendimiento (agrupado)			Total
		Si	A veces	No	
Estrés (agrupado)	Si	15	4	0	19
	A veces	10	28	7	45
	No	0	2	1	3
Total		25	34	8	67

Elaboración Propia

Tabla 74

Prueba Chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	21,222 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	23,344	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,044	1	,000
N de casos válidos	67		

Elaboración Propia

En ese sentido, podemos observar la tabla 2, la cual nos muestra la prueba chi cuadrado para la hipótesis general. Siguiendo la probabilidad asociada del test **chi cuadrado de Pearson** y tomando en cuenta la regla práctica mencionada anteriormente, la probabilidad es de 0.000 o 0%, menor al 5% establecida en la regla, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula del test, y por defecto aceptamos la hipótesis alterna, es decir, *si existe dependencia entre el estrés laboral y el rendimiento laboral* y además esta dependencia es *significativa estadísticamente*.

5.4. Discusión de Resultados

5.4.1. HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

La hipótesis específica 1 a tratar en este apartado es la siguiente:

- La relación que existe entre los procesos mentales y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel es significativa.

La cual deberá ser contrastada utilizando la regla práctica y la probabilidad asociada al test Chi cuadrado como se presentó anteriormente.

Tabla 75*Datos Cruzados entre procesos mentales y rendimiento laboral*

Recuento

		Rendimiento (agrupado)			Total
		Si	A veces	No	
Procesos mentales (agrupado)	Si	18	1	0	19
	A veces	5	13	0	18
	No	2	20	8	30
Total		25	34	8	67

Elaboración Propia

Tabla 76*Prueba Chi cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	45,527^a	4	,000
Razón de verosimilitud	52,117	4	,000
Asociación lineal por lineal	34,991	1	,000
N de casos válidos	67		

Elaboración Propia

Como se observa en la tabla 4, la probabilidad asociada al test **chi cuadrado de Pearson** es igual a 0.000 ó 0%, por lo tanto, al ser la probabilidad menor al 0.05 ó 5%, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, *existe dependencia entre los procesos mentales y el rendimiento laboral en la clínica de la piel*, y además esta relación es *significativa estadísticamente*.

5.4.2. HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

La hipótesis específica 2 a tratar es la siguiente:

- La relación que existe entre las emociones y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel es significativa.

La cual deberá ser contrastada utilizando la regla práctica y la probabilidad asociada al test Chi cuadrado como se presentó anteriormente.

Tabla 77

Datos Cruzados entre emociones y rendimiento laboral

Recuento

		Rendimiento (agrupado)			Total
		Si	A veces	No	
Emociones (agrupado)	Si	19	14	2	35
	A veces	4	8	3	15
	No	2	12	3	17
Total		25	34	8	67

Elaboración Propia

Tabla 78

Prueba Chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,683^a	4	,030
Razón de verosimilitud	11,486	4	,022
Asociación lineal por lineal	8,802	1	,003
N de casos válidos	67		

Elaboración Propia

Como se observa en la tabla 6, la probabilidad asociada al test **chi cuadrado de Pearson** es igual a 0.030 ó 0.3%, por lo tanto, al ser la probabilidad menor al 0.05 ó 5%, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna del test, es decir, *existe dependencia entre las emociones y el rendimiento laboral en la clínica de la piel*, y además esta relación es *significativa estadísticamente*.

5.4.3. HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

La hipótesis específica 3 a tratar en este apartado es la siguiente:

- La relación que existe entre el estado físico y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel es significativa.

La cual deberá ser contrastada utilizando la regla práctica y la probabilidad asociada al test Chi cuadrado como se presentó anteriormente.

Tabla 79

Datos Cruzados entre estado físico y rendimiento laboral

Recuento

		Rendimientos (agrupado)			Total
		Si	A veces	No	
Estado físico (agrupado)	Si	16	3	0	19
	A veces	9	17	2	28
	No	0	14	6	20
Total		25	34	8	67

Elaboración Propia

Tabla 80

Prueba Chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	33,718^a	4	,000
Razón de verosimilitud	40,461	4	,000
Asociación lineal por lineal	29,226	1	,000
N de casos válidos	67		

Elaboración Propia

Como se observa en la tabla 8, la probabilidad asociada al test **chi cuadrado de Pearson** es igual a 0.000 ó 0%, por lo tanto, al ser la probabilidad menor al 0.05 ó 5%,

rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna del test, es decir, *existe dependencia entre el estado físico y el rendimiento laboral en la clínica de la piel*, y además esta relación es *significativa estadísticamente*.

5.5. Conclusiones

1. El contraste de la hipótesis general, siguiendo la probabilidad asociada del test **chi cuadrado de Pearson** y tomando en cuenta la regla práctica, arrojó como resultado una probabilidad de 0.000 o 0%, menor al 5% establecida en la regla, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula del test, y por defecto aceptamos la hipótesis alterna, es decir, *si existe dependencia entre el estrés laboral y el rendimiento laboral* y además esta dependencia es *significativa estadísticamente*.
2. El contraste de la hipótesis específica 1, siguiendo la probabilidad asociada del test **chi cuadrado de Pearson** y tomando en cuenta la regla práctica, arrojó como resultado una probabilidad de 0.000 ó 0%, por lo tanto, al ser la probabilidad menor al 0.05 ó 5%, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, *existe dependencia entre los procesos mentales y el rendimiento laboral en la clínica de la piel*, y además esta relación es *significativa estadísticamente*.
3. Para la hipótesis específica 2, siguiendo la probabilidad asociada del test **chi cuadrado de Pearson** y tomando en cuenta la regla práctica, arrojó como

resultado una probabilidad de 0.030 ó 0.3%, por lo tanto, al ser la probabilidad menor al 0.05 ó 5%, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna del test, es decir, *existe dependencia entre las emociones y el rendimiento laboral en la clínica de la piel*, y además esta relación es *significativa estadísticamente*.

4. Para la hipótesis específica 3, siguiendo la probabilidad asociada del test **chi cuadrado de Pearson** y tomando en cuenta la regla práctica, arrojó como resultado una probabilidad de 0.000 ó 0%, por lo tanto, al ser la probabilidad menor al 0.05 ó 5%, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna del test, es decir, *existe dependencia entre el estado físico y el rendimiento laboral en la clínica de la piel*, y además esta relación es *significativa estadísticamente*.

Bibliografía

- Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H., Van Der Beek, A., & Koopmans, L. (2013). *Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators*.
- Butcher, J. N. (2007). *Psicología clínica*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., & Saer, C. (1993). *Una teoría del rendimiento*. San Francisco: N. Schmitt, W.C. Borman and Associates.
- Cano, A. (2002). *Estrés laboral*. España: Sociedad Española para el estudio del estrés y la ansiedad.
- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur SA en el periodo 2015*.
- Chavez, L. C. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur SA en el periodo 2015*. Tacna: El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur SA en el periodo 2015.

- Coduti, P. G. (2013). *Enfermedades Laborales: Cómo afectan el entorno organizacional*. Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.
- Cremades-Puerto, J. (2016). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de Enfermería. (Tesis Doctoral)*. Alicante: Universidad de Alicante. Departamento de Enfermería. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10045/54317>
- Cuello, R., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista de Investigación Valor Agregado.
- Davis, K. N. (1999). *El comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el trabajo*.
- Del Hoyo Delgado, M. Á. (1997). *Estrés laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Flores, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción del centro occidente de Colombia*. Colombia.
- Flórez Tobar, C. M. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción. (Tesis de Maestría)*. Manizales: Universidad de Manizales. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/1240>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores del Rendimiento Laboral*. Buenos Aires: Editorial Teseo.
- García-Allen, J. (2018). <https://psicologiaymente.com/>. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
- Gonzales, C. (05 de marzo de 2019). *Revista Enfemenino*. Obtenido de <https://www.enfemenino.com/bienestar/estres-laboral-s1946729.html>.
- Guillén, T. (2017). *Estrés laboral en personal médico de un hospital de la región Altos Tsotsil-Tseltal de Chiapas (tesis de maestría)*. Chiapas: Ecosur.
- Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana editores, SA.
- Leka, S., Griffiths, , A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores*.
- Luján Laos, P. S. (2018). *El Estrés Laboral de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima (Trabajo de Suficiencia Profesional)*. (F. D. SOCIAL, Ed.) Lima: UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA . Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3488>
- Márquez Olalla, J. F. (2016). *Impacto psicológico. El estrés : causas, consecuencias y soluciones : intérprete de conferencias frente a intérprete en los servicios públicos (Tesis de Maestría)*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Motowidlo, S. J., & Kell, H. J. (2012). *Job performance. Handbook of Psychology*. Obtenido de www.researchgate.net:

https://www.researchgate.net/publication/236624589_Job_Performance/citation/download

- Motowidlo, S., & Kell, H. (2012). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.*
- NeuronUP. (09 de octubre de 2018). <https://blog.neuronup.com/>. Obtenido de <https://blog.neuronup.com/estres-laboral/>
- OMS. (s.f.). <http://happyandhealthyinstitute.com/el-estres-la-epidemia-del-siglo-xxi/>.
- OMS. (s.f.). *Peligros relacionados con el estrés*. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf.
- OMS. (s.f.). www.who.int.es.
- Pedraza, E. A. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia* (3 ed., Vol. vol. XVI). Zulia: Revista de Ciencias Sociales (Ve).
- Peiro, J. (2001). *El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva. Prevención, trabajo y salud.*
- Perú, C. P. (1993). Diario Oficial El Peruano.
- Puma Chombo, J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza.*
- Quispe, S. K. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima.*
- Sánchez, L. T. (2017). *Estrés laboral en personal médico de un hospital de la región Altos Tsotsil-Tseltal de Chiapas.* México.
- Silla, J. M. (2001). *El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.* Universidad de Valencia. Valencia: Investigación Administrativa. Obtenido de http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf
- Soto, A. (2007). *Clima laboral y estrés (tesis doctoral).* Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Villafuerte, Á. &. (2014). *El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral en los empleados de la Compañía Kleinturs y Representaciones C. Ltda.* Quito: Universidad Central de.
- Waldman, D. (1994). *The contributions of Total Quality Management to a Theory of Work Performance.* Academy of Management Review.

Índice de tablas

Tabla 1 Resumen de la Operación de Variables.	21
Tabla 2 Distribución de los trabajadores de la Clínica de la Piel SAC.	23
Tabla 3. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el ambiente de trabajo causa estrés.	25
Tabla 4. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 2.	26
Tabla 5. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 6.	27
Tabla 6. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 9.	27
Tabla7. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 12.	28
Tabla 8 Distribución de frecuencias sobre la rutina en el centro de trabajo.	29
Tabla 9. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 6.	30
Tabla 10. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 10	31
Tabla 11. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 11.	31
Tabla 12. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 12.	32
Tabla 13. Distribución de frecuencias sobre el trabajo bajo presión que genera estrés	33
Tabla 14. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 4.	34
Tabla 15. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 5.	35
Tabla 16. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 8.	35
Tabla 17. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 9.	36
Tabla 18. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 12.	37

Tabla 19. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 15.	37
Tabla 20. Distribución de frecuencias sobre el estrés generada a causa del exceso de horas de trabajo.	38
Tabla 21. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 5.	39
Tabla 22. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 7.	40
Tabla 23. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 8.	41
Tabla 24. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 9.	42
Tabla 25. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 11.	42
Tabla 26. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 12.	43
Tabla 27. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 14.	44
Tabla 28. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 15.	44
Tabla 29. Distribución de frecuencias sobre el rendimiento laboral afectado por el estrés.	45
Tabla 30. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 6.	47
Tabla 31. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 8.	47
Tabla 32. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 9.	48
Tabla 33. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 11.	49
Tabla 34. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 12.	49
Tabla 35. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 13.	50

Tabla 36. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 14.	51
Tabla 37. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 15.	51
Tabla 38 Distribución de frecuencias sobre los niveles considerados de estrés en el centro de trabajo.	52
Tabla 39. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 10.	54
Tabla 40. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 11.	54
Tabla 41. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 12.	55
Tabla 42. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 13.	56
Tabla 43. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 14.	56
Tabla 44. Distribución de frecuencias sobre los incentivos y reconocimientos que ayudan a disminuir el estrés.	57
Tabla 45. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 9.	59
Tabla 46. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 12.	59
Tabla 47. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 15.	60
Tabla 48. Distribución de frecuencias sobre si los talleres disminuirían el estrés laboral.	61
Tabla 49. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 8 y la pregunta 12.	62
Tabla 50. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 15.	63
Tabla 51. Distribución de frecuencias sobre las relaciones laborales perjudicadas a causa del estrés.	64

Tabla 52. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 11.	65
Tabla 53. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 12.	66
Tabla 54. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 13.	66
Tabla 55. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 14.	67
Tabla 56. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 15.	68
Tabla 57. Distribución de frecuencias sobre la comunicación como factor importante para el buen desarrollo en la empresa.	69
Tabla 58. Distribución de frecuencias sobre la mala comunicación del personal en la empresa.	
Tabla 59. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 11 y la pregunta 12.	71
Tabla 60. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 11 y la pregunta 13.	72
Tabla 61. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 11 y la pregunta 14.	72
Tabla 62. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 11 y la pregunta 15.	73
Tabla 63. Distribución de frecuencias sobre el estrés causada por la carga laboral.	74
Tabla 64. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 12 y la pregunta 13.	75
Tabla 65. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 12 y la pregunta 14.	76
Tabla 66. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 12 y la pregunta 15.	77
Tabla 67. Distribución de frecuencias sobre el estrés laboral causado por los problemas familiares.	78
Tabla 68. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 13 y la pregunta 14.	79

Tabla 69. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 13 y la pregunta 15.	80
Tabla 70. Distribución de frecuencias sobre el estrés como factor que repercute en la familia.	81
Tabla 71. Cuadro de correlación de Spearman y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 15.	82
Tabla 72. Distribución de frecuencias sobre el estrés laboral causado por el retraso de la mensualidad.	83
Tabla 73. Datos Cruzados entre estrés laboral y rendimiento laboral.	85
Tabla 74. Prueba de Chi cuadrado.	85
Tabla 75. Datos Cruzados entre procesos mentales y rendimiento laboral.	87
Tabla 76. Prueba de Chi cuadrado.	87
Tabla 77. Datos Cruzados entre emociones y rendimiento laboral.	88
Tabla 78. Prueba de Chi cuadrado.	89
Tabla 79. Datos Cruzados entre estado físico y rendimiento laboral.	90
Tabla 80. Prueba de Chi cuadrado.	90

Índice de Figuras

Figura 1. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el ambiente de trabajo causa estrés.	25
Figura 2. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si las actividades en el centro de trabajo son rutinarias.	29
Figura 3. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el trabajo bajo presión genera estrés.	33

Figura 4. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el exceso de horas de trabajo genera estrés.	39
Figura 5. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el estrés afecta su rendimiento laboral.	46
Figura 6. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si hay niveles considerables de estrés en su centro de trabajo.	53
Figura7. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si los incentivos y reconocimientos ayudarían a disminuir el estrés laboral.	58
Figura 8. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si la empresa debería de dar talleres para disminuir el estrés laboral.	61
Figura 9. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si las relaciones con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés.	64
Figura 10. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si la comunicación es un factor muy importante para el buen desarrollo de sus actividades.	69
Figura 11. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si una mala comunicación con sus compañeros genera estrés laboral.	70
Figura 12. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si la carga laboral en su centro de trabajo le genera estrés.	74
Figura 13. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si los problemas familiares son un factor determinante que genera estrés laboral.	78
Figura 14. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el estrés es un factor que repercute en la familia.	81
Figura 15. Distribución de frecuencias respecto a la pregunta si el retraso de la mensualidad genera estrés laboral.	83

Anexo 1

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

I- INTRODUCCION

Buen día estimado participante, esta es una encuesta con el fin de determinar los niveles de estrés y el rendimiento laboral en la Clínica de la Piel. Solicitamos su colaboración llenando esta encuesta marcando con una X la respuesta de su elección.

De antemano, muchas gracias.

Institución: _____ Fecha: _____
Cargo: _____ Años de servicio: _____ Sexo: F M

Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones:

- Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas
- No deje preguntas sin contestar
- Marque con un aspa (X) en sólo uno de los cuadros de cada pregunta.

II- CUESTIONARIO

PREGUNTAS	Si	A veces	No
1- ¿El ambiente del trabajo le causa estrés?			
2- ¿Las actividades en su centro de trabajo son rutinarias?			
3- ¿Cree usted que el trabajar bajo presión, genera estrés?			
4- ¿Considera usted que el exceso de horas de trabajo, le generan estrés?			
5- ¿Siente que el estrés afecta en su rendimiento laboral?			
6- ¿Cree que hay niveles considerados de estrés en su centro de trabajo?			
7- ¿Cree usted que los incentivos y reconocimientos ayudarían a disminuir el estrés laboral?			
8- ¿Cree usted que la empresa debería dar talleres para disminuir el estrés laboral?			
9- ¿Las relaciones laborales con sus compañeros se ven perjudicados a causa del estrés?			
10 ¿Crees usted que la comunicación es un factor muy importante para el buen desarrollo de sus actividades?			
11 ¿Considera que una mala comunicación con sus compañeros genera estrés en la empresa?			
12 ¿Cree usted que la carga laboral en su centro de trabajo, le genera estrés?			
13 ¿Cree usted que los problemas familiares también son un factor determinante, que le genera estrés laboral?			
14 ¿Cree usted que el estrés laboral es un factor que repercute en su familia?			
15 ¿Crees usted que el retraso de su mensualidad, también le genera estrés laboral?			

