



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**“ANSIEDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
DE LA CLÍNICA DE OJOS SELUCE EN LIMA, 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. BARBOZA BENITES, MARILIA SADDI**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTAROLA**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. MARCELA BARRETO MUNIVE  
PRESIDENTE**

---

**Dra. ROSA CHIRINOS SUSANO  
SECRETARIO**

---

**DR. WILLIAM MOGROVEJO  
VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A mi esposo, por apoyarme incondicionalmente en los proyectos que me he trazado a lo largo de nuestro matrimonio. A mis hijos, porque son el soporte emocional y el empuje que necesito para alcanzar mis metas. A mis padres, por haberme amado y apoyado siempre.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida, y a toda mi familia por estar siempre presentes. De igual manera, mis agradecimientos a la Universidad Privada Telesup de la ciudad de Lima por sus enseñanzas que hicieron que pueda crecer día a día como profesional en Psicología.

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo titulado “Ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021 “, tuvo como objetivo general, identificar el grado de ansiedad, el nivel desempeño y la relación existente entre la variable ansiedad y la variable desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce. La investigación utilizó el enfoque cuantitativo, de corte transversal, de nivel correlacional, con un diseño no experimental. Los instrumentos aplicados fueron: La Escala de Hamilton para la Ansiedad y para la evaluación del desempeño por e Escala gráfica de Chiavenato. La población estuvo conformada por 100 profesionales y el muestreo por conveniencia conformado por 50 profesionales de la Clínica de Ojos Seluce. Se llegó a una conclusión que la mayoría del personal, presenta ansiedad moderada y un buen desempeño laboral, la cual determina que los resultados encontrados no están influyendo perjudicialmente en el desempeño laboral para el logro de objetivos de la Clínica, encontrándose que sí existe relación moderada y positiva entre la ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021”. ( $\rho=0.615$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Esto implica que a mayor ansiedad menor nivel desempeño laboral.

**Palabras clave:** ansiedad, desempeño laboral

## ABSTRACT

The present investigation entitled “ANXIETY AND LABOR PERFORMANCE IN THE SELUCE EYES CLINIC STAFF IN LIMA, 2021”, had as a general objective to identify the degree of anxiety, the level of performance and the relationship between the Anxiety variable and the variable job performance of the Seluce Eye Clinic staff.

The research used a quantitative, cross-sectional, correlational level approach with a non-experimental design. The instruments applied were: The Hamilton Scale for Anxiety and for the Evaluation of performance by the Chiavenato Graphic Scale. The population is made up of 100 professionals and the convenience sample is made up of 50 professionals from the Seluce Eye Clinic. A conclusion was reached that the majority of the staff presents moderate anxiety and a good job performance, which determines that the results found are not adversely influencing job performance to achieve the Clinic's objectives, finding that if there is a moderate and positive relationship between anxiety and job performance of the Seluce Eyes Clinic staff in Lima, 2021. ( $\rho = 0.615$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) This implies that the higher the anxiety, the lower the work performance level.

**Key words:** Anxiety, Job performance

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| CARÁTULA .....                               | i         |
| ASESOR DE TESIS.....                         | ii        |
| JURADO EXAMINADOR.....                       | iii       |
| DEDICATORIA .....                            | iv        |
| AGRADECIMIENTO .....                         | v         |
| RESUMEN .....                                | vi        |
| ABSTRACT.....                                | vii       |
| ÍNDICE DE CONTENIDO.....                     | viii      |
| ÍNDICE DE TABLA.....                         | xi        |
| ÍNDICE DE FIGURA .....                       | xiii      |
| INTRODUCCIÓN .....                           | xiv       |
| <b>I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b> | <b>15</b> |
| 1.1. Planteamiento del problema.....         | 15        |
| 1.2. Formulación del problema .....          | 17        |
| 1.2.1. Problema general.....                 | 17        |
| 1.2.2. Problemas específicos .....           | 18        |
| 1.3. Justificación del estudio.....          | 18        |
| 1.4. Objetivos de la investigación .....     | 20        |
| 1.4.1. Objetivo general .....                | 20        |
| <b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>               | <b>21</b> |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación .....  | 21        |
| 2.1.1. Antecedentes nacionales .....         | 21        |
| 2.1.2. Antecedentes internacionales .....    | 24        |
| 2.2. Bases teóricas de las variables .....   | 26        |
| 2.2.1. La ansiedad.....                      | 26        |
| 2.2.2. El desempeño laboral.....             | 30        |
| 2.3. Definición de términos básicos.....     | 34        |
| <b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>       | <b>38</b> |
| 3.1. Hipótesis de la investigación .....     | 38        |
| 3.1.1. Hipótesis general.....                | 38        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.1.2. Hipótesis específicas.....                          | 38        |
| 3.2. Variables de estudio .....                            | 38        |
| 3.2.1. Definición conceptual .....                         | 38        |
| 3.2.2. Definición operacional .....                        | 39        |
| 3.3. Tipo y nivel de la investigación .....                | 40        |
| 3.4. Diseño de la investigación .....                      | 41        |
| 3.5. Población y muestra de estudio.....                   | 42        |
| 3.5.1. Población .....                                     | 42        |
| 3.5.2. Muestra .....                                       | 44        |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 45        |
| 3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....              | 45        |
| 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....           | 46        |
| 3.7. Métodos de análisis de datos .....                    | 53        |
| 3.8. Aspectos éticos .....                                 | 53        |
| <b>IV. RESULTADOS .....</b>                                | <b>54</b> |
| 4.1. Análisis descriptivo .....                            | 55        |
| 4.1.1. Resultados Variable: ANSIEDAD .....                 | 55        |
| 4.1.2. Resultados Variable: DESEMPEÑO LABORAL .....        | 70        |
| 4.2. Análisis Inferencial.....                             | 78        |
| 4.2.1. Pruebas de Normalidad.....                          | 78        |
| 4.3. Contrastación de hipótesis .....                      | 80        |
| 4.3.1. Prueba de Hipótesis general .....                   | 80        |
| 4.3.2. Prueba de Hipótesis específica 1 .....              | 81        |
| 4.3.3. Prueba de Hipótesis específica 2 .....              | 82        |
| 4.3.4. Prueba de Hipótesis específica 3 .....              | 83        |
| <b>V. DISCUSIÓN .....</b>                                  | <b>85</b> |
| <b>VI. CONCLUSIONES .....</b>                              | <b>88</b> |
| <b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>                           | <b>89</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>                    | <b>90</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>  | <b>92</b> |
| Anexo 1. Matriz de Consistencia.....                       | 93        |
| Anexo 2. Matriz de Operacionalización.....                 | 94        |
| Anexo 3. Instrumentos .....                                | 95        |

|  |     |
|--|-----|
| Anexo 4. Validación de Instrumentos..... | 99  |
| Anexo 5. Matriz de datos .....           | 104 |
| Anexo 6. Propuesta de Valor .....        | 106 |

## ÍNDICE DE TABLA

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Tabla 1.  | Variable ansiedad.....  | 39 |
| Tabla 2.  | Variable desempeño.....   | 40 |
| Tabla 3.  | Distribución de sedes atención.....   | 42 |
| Tabla 4.  | Juicio de Expertos .....  | 48 |
| Tabla 5.  | Valores de Alfa Cronbach.....   | 49 |
| Tabla 6.  | Procesamiento de casos .....  | 49 |
| Tabla 7.  | Estadísticas de Fiabilidad con Escala: Alfa de Cronbach – Ansiedad .              | 50 |
| Tabla 8.  | Matriz de correlaciones –variable ansiedad .....                                  | 50 |
| Tabla 9.  | Estadísticas análisis de Alfa de Cronbach – ansiedad .....                        | 51 |
| Tabla 10. | Estadísticas de Fiabilidad con Escala: Alfa de Cronbach – Desempeño Laboral ..... | 51 |
| Tabla 11. | Matriz de correlaciones – variable desempeño laboral.....                         | 52 |
| Tabla 12. | Estadísticas análisis de Alfa de Cronbach – desempeño laboral .....               | 52 |
| Tabla 13. | Estadísticas tabla de frecuencia de las variables .....                           | 54 |
| Tabla 14. | Tabla de frecuencia. Variable: Ansiedad .....                                     | 55 |
| Tabla 15. | Tabla de frecuencia. Humor ansioso .....  | 56 |
| Tabla 16. | Tabla de frecuencia. Tensión .....  | 57 |
| Tabla 17. | Tabla de frecuencia. Miedos .....   | 58 |
| Tabla 18. | Tabla de frecuencia. Insomnio.....  | 59 |
| Tabla 19. | Tabla de frecuencia. Funciones intelectuales.....                                 | 60 |
| Tabla 20. | Tabla de frecuencia. Humor deprimido.....   | 61 |
| Tabla 21. | Tabla de frecuencia. Síntomas somáticos generales .....                           | 62 |
| Tabla 22. | Tabla de frecuencia. Síntomas somáticos generales .....                           | 63 |
| Tabla 23. | Tabla de frecuencia. Síntomas cardiovasculares .....                              | 64 |
| Tabla 24. | Tabla de frecuencia. Síntomas respiratorios .....                                 | 65 |
| Tabla 25. | Tabla de frecuencia. Síntomas gastrointestinales .....                            | 66 |
| Tabla 26. | Tabla de frecuencia. Síntomas genitourinarios .....                               | 67 |
| Tabla 27. | Tabla de frecuencia. Síntomas del sistema nervioso autónomo .....                 | 68 |
| Tabla 28. | Tabla de frecuencia. Comportamiento durante la entrevista .....                   | 69 |
| Tabla 29. | Tabla de frecuencia. Variable: Desempeño laboral .....                            | 70 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 30. Tabla de frecuencia. Producto.....                              | 71 |
| Tabla 31. Tabla de frecuencia. Calidad .....                              | 72 |
| Tabla 32. Tabla de frecuencia. Conocimiento .....                         | 73 |
| Tabla 33. Tabla de frecuencia. Cooperación.....                           | 74 |
| Tabla 34. Tabla de frecuencia. Comprensión de las situaciones .....       | 75 |
| Tabla 35. Tabla de frecuencia. Comprensión de las situaciones .....       | 76 |
| Tabla 36. Tabla de frecuencia. Comprensión de las situaciones .....       | 77 |
| Tabla 37. Test de Normalidad (Kolgomorov-Smirnov y Shapiro-Wilk) .....    | 78 |
| Tabla 38. González, Escoto y Chávez (2017) .....                          | 79 |
| Tabla 39. Correlaciones de Rho de Spearman - ansiedad y desempeño laboral | 80 |
| Tabla 40, Tabla de frecuencia. Variable: Ansiedad .....                   | 82 |
| Tabla 41, Tabla de frecuencia. Variable: Desempeño laboral .....          | 83 |
| Tabla 42. Tabla de la rho de Spearman, .....                              | 84 |

## ÍNDICE DE FIGURA

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Tabla de Frecuencia. Variable: Ansiedad.....                                       | 55 |
| Figura 2. Tabla de Frecuencia. Pregunta P01: Humor ansioso.....                              | 56 |
| Figura 3. Tabla de Frecuencia. Pregunta P02: Tensión.....                                    | 57 |
| Figura 4. Tabla de Frecuencia. Pregunta P03: Miedos.....                                     | 58 |
| Figura 5. Tabla de Frecuencia. Pregunta P04: Insomnio.....                                   | 59 |
| Figura 6. Tabla de Frecuencia. Pregunta P05: Funciones intelectuales.....                    | 60 |
| Figura 7. Tabla de Frecuencia. Pregunta P06: Humor deprimido.....                            | 61 |
| Figura 8. Tabla de Frecuencia. Pregunta P05: Síntomas somáticos generales .                  | 62 |
| Figura 9. Tabla de Frecuencia. Pregunta P08: Síntomas somáticos generales .                  | 63 |
| Figura 10. Tabla de Frecuencia. Pregunta P09: Síntomas cardiovasculares.....                 | 64 |
| Figura 11. Tabla de Frecuencia. Pregunta P10: Síntomas respiratorios.....                    | 65 |
| Figura 12. Tabla de Frecuencia. Pregunta P11: Síntomas gastrointestinales.....               | 66 |
| Figura 13. Tabla de Frecuencia. Pregunta P12: Síntomas genitourinarios.....                  | 67 |
| Figura 14. Tabla de Frecuencia. Pregunta P13: Síntomas del sistema nervioso<br>autónomo..... | 68 |
| Figura 15. Tabla de Frecuencia. Pregunta P14: Comportamiento durante la<br>entrevista.....   | 69 |
| Figura 16. Tabla de Frecuencia. Variable: Desempeño laboral.....                             | 70 |
| Figura 17. Tabla de Frecuencia. Pregunta P15: Producto.....                                  | 71 |
| Figura 18. Tabla de Frecuencia. Pregunta P16: Calidad.....                                   | 72 |
| Figura 19. Tabla de Frecuencia. Pregunta P17: Conocimiento.....                              | 73 |
| Figura 20. Tabla de Frecuencia. Pregunta P18: Cooperación.....                               | 74 |
| Figura 21. Tabla de Frecuencia. Pregunta P19: Comprensión de las situaciones                 | 75 |
| Figura 22. Tabla de Frecuencia. Pregunta P20: Creatividad.....                               | 76 |
| Figura 23. Tabla de Frecuencia. P21: Capacidad de realización.....                           | 77 |

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo se realizó con el propósito de identificar el grado de ansiedad que tiene el personal, el nivel de desempeño laboral y la relación que existe entre ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos en Lima, 2021.

La investigación se realizó con 50 profesionales entre doctores, optómetras, técnicas de farmacia, asistentes administrativos y vendedoras que laboran en las sedes de Comas, Uní, Villa el Salvador, San Juan de Lurigancho, El Agustino, Chorrillos y Camaná, utilizando los instrumentos: la Escala de Hamilton para la ansiedad y la evaluación del desempeño por el método de Escala gráfica de Chiavenato.

La ansiedad es un estado emocional y por ende se mezcla con los sentimientos, las reacciones o sensaciones fisiológicas y las conductas que realiza una persona que afectan todos los ámbitos de la vida del ser humano provocando alteraciones físicas y psicológicas, para Navas (1989, citado por Álvarez, Aguilar y Lorenzo, 2012),

El desempeño laboral es el rendimiento laboral que todo empleado tiene dentro de la empresa, y que es imprescindible para lograr los objetivos de una organización (Dalal, Alaybek y Lievens, 2020). Incluye actividades, funciones y tareas, conductas laborales, conocimientos y habilidades.

Dentro de la investigación se identificó el nivel de ansiedad del personal y su relación con el desempeño laboral y los resultados obtenidos de dicho estudio apuntan a que los trabajadores se encuentran con niveles moderados de ansiedad y con un buen desempeño laboral. Los resultados encontrados no están influyendo perjudicialmente en el desempeño laboral para el desarrollo de lograr los objetivos de una organización, pero los hallazgos encontrados permitirán tomar medidas pertinentes para mejorar el estado emocional considerando obtener un desempeño laboral eficiente dentro de la empresa.

## **I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En la actualidad tenemos ritmos de vida acelerados donde se demanda la competencia y la especialización; y las personas demuestran más autonomía, iniciativa, flexibilidad y seguridad frente a lo que tienen que hacer en el mundo laboral. La capacidad para afrontar estas situaciones nuevas y cambiantes conlleva a que padezcan de estrés y ansiedad laboral.

La ansiedad como toda enfermedad es considerada como un trastorno mental prevalente, porque engloba toda una serie de cuadros clínicos como rasgo común, extrema de carácter patológico, que es visible en numerosos desórdenes y desajustes a nivel cognitivo, conductual y psicofisiológico.

El término ansiedad proviene del latín “*anxietas*”, congoja o aflicción. Consiste en un estado de malestar psicofísico caracterizado por una sensación de inquietud, intranquilidad, inseguridad o desosiego que sufren las personas ante lo que se vivencia como una amenaza inmediata y de causa imprecisa.

La ansiedad es una emoción normal que experimentan las personas cuando se sienten amenazados en situaciones de peligro externo o interno, y se vuelve anormal cuando se da en exceso y se prolonga con relación al estímulo que lo desencadena.

La ansiedad se clasifica en diferentes trastornos de ansiedad, según sus características principales destacamos los siguientes: el trastorno de pánico sin agorafobia, trastorno de pánico con agorafobia, fobia social, fobias específicas, trastorno de ansiedad generalizada, Ansiedad por separación, trastorno obsesivo compulsivo, trastorno de ansiedad generalizada y trastorno de estrés postraumático.

Un análisis de la Organización Europea para la Salud en el Trabajo mencionó que en Estados Unidos, Canadá y México, los trabajadores latinoamericanos presentan un cuadro en donde el 13% se queja de dolores de cabeza, un 17% dolores musculares, el 30% de dolor de espalda, el 20% de fatiga

y el 28% de componentes de ansiedad. Los trastornos de ansiedad son considerados en la actualidad, como el trastorno mental más común en los Estados Unidos y México donde 1 de cada 8 norteamericanos entre los 18 y los 54 años padece algún tipo de trastorno, el cual representa a más de 19 millones de personas.

Muy aparte de los problemas de ansiedad que tienen los trabajadores en la empresa, con la pandemia del coronavirus se han acrecentado aún más. Actualmente se ha llegado a tener el 70% de peruanos afectados en su salud mental, según estudios preliminares del Ministerio de Salud (Minsa), donde se reporta un incremento significativo de casos de ansiedad.

Actualmente 7 de cada 10 peruanos están atravesando por un problema de salud mental, en la que los síntomas de ansiedad son los que predominan, según lo detalló el médico psiquiatra del Ministerio de Salud, Kelly Castro. Las personas con ansiedad presentan síntomas físicos como dolor de cabeza, opresión en pecho, palpitaciones o problemas gastrointestinales, como diarrea o estreñimiento sin razón alguna. En consultas con especialistas se arma el cuadro clínico que indica que la persona está ante un caso de ansiedad o de un trastorno adaptativo a la situación actual.

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito de indagar la relación entre ansiedad y desempeño laboral del personal en la empresa, sabiendo que la ansiedad genera un desgaste emocional y comportamental muy complejo y grave. Por esta razón, el presente estudio de investigación ofrece una propuesta para conocer el estado emocional del personal, ofreciendo una propuesta para mejorar la salud mental de los trabajadores de la empresa.

En general, las consecuencias a nivel socio profesional ocasionados por la ansiedad pueden, en última instancia, obstaculizar el desarrollo económico y social de un país, para lo cual es necesario llevar un control psicológico emocional en las empresas para tratar los diversos trastornos de ansiedad que afectan a las personas. Este tratamiento de la ansiedad y la depresión, genera la inversión de millones de dólares a la economía mundial, una perspectiva económica que va más

allá del bienestar y la salud, según la Directora General de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

La Clínica de Ojos Seluce es una empresa oftalmológica dedicada a cuidar la salud visual de la población y vienen trabajando hace 17 años en los hospitales de la Solidaridad liderados por la Municipalidad de Lima. Actualmente son los Sistemas Metropolitanos de la Solidaridad (Sisol Salud). Las sedes donde se dan los servicios de oftalmología son: sede Camaná en el centro de Lima, sede de Comas, sede de la Uni, sede de San Juan de Lurigancho, Sede el Agustino, sede Chorrillos y sede de Villa el Salvador.

El personal que trabaja en la empresa está conformado por médicos, técnicas de enfermería, vendedoras, optómetras y personal administrativo. El objetivo principal de Clínica de Ojos Seluce es brindar a los pacientes la atención en su salud visual con las consultas oftalmológicas, exámenes especiales para la visión, cirugías menores y cirugías mayores que mantengan y mejoren la visión de todas las personas que visitan la clínica oftalmológica.

El personal de la empresa está comprometido en alcanzar la eficiencia y eficacia, pero hay casos de ausencia laboral, problemas conductuales, actos de violencia verbal, acciones destructivas, personal con depresión y ansiedad que obstaculizan el avance ideal para alcanzar el desempeño laboral deseado. Se asume que son por problemas personales, familiares y psicológicos, que acrecientan este tipo de comportamientos en la empresa, para lo cual, el estudio e investigación determinará qué es exactamente el problema crucial para lograr alcanzar el objetivo deseado en la empresa.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿Existe relación entre ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- PE 1. ¿Cuál es el nivel de ansiedad que tiene el personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021?
- PE 2. ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021?
- PE 3. ¿Qué grado de relación existe entre ansiedad y el desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021?

### **1.3. Justificación del estudio**

La siguiente investigación tuvo como finalidad conocer la relación entre la ansiedad y el desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce considerando la toma de decisiones, trabajo en equipo, comunicación e interacciones entre miembros de la empresa.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de la enfermedad. Frecuentemente, en la práctica se identifica que los problemas de tipo físico guardan una estrecha interrelación con los problemas de tipo mental o psicológico, existe una larga tradición en nuestra cultura en la cual lo estudian por separado. La ansiedad está presente en muchos desórdenes mentales, pero sin duda los que se dan con mayor frecuencia y en los que la ansiedad tiene un papel fundamental son los llamados "trastornos de ansiedad".

Con la investigación se hizo un estudio del desempeño laboral del personal relacionando con el nivel de ansiedad que tiene actualmente. Es una investigación que benefició a la empresa para conocer muy a fondo la problemática social y laboral, que tiene el personal con respecto a los comportamientos y actitudes en el trabajo.

La investigación presentó una justificación metodológica debido a que para el estudio de la variable ansiedad, se usó la Escala de ansiedad de Hamilton y para la variable desempeño laboral se empleó la Escala gráfica de Chiavenato, que son instrumentos confiables y validados por el juicio de expertos.

La investigación presentó una justificación práctica porque con el conocimiento de los resultados de la investigación, conociendo las verdaderas razones del comportamiento del personal y los tipos de problemas laborales del personal, busca mejorar la ansiedad y el desempeño laboral para conseguir objetivos que toda empresa tienen en el mercado laboral.

La investigación también presentó una justificación teórica, al incluir las perspectivas teóricas de cada una de las variables estudiadas, ansiedad y desempeño, que abarcará definiciones, características e interpretaciones.

La investigación también se centró en los casos individuales para conocer los trastornos y efectos de la ansiedad, donde la empresa asumirá las consecuencias sanitarias y sociales del personal que necesite contar con el apoyo de Recursos Humanos y su área psicológica, o alguna atención médica de parte de los médicos de la Clínica.

El método que se utilizó para la realización de la investigación fue el método con un enfoque cuantitativo porque comprende el análisis de cantidades, registro, interpretación del proceso psicológico, social y organizacional. El método posibilita una investigación más precisa para el desarrollo de la hipótesis. Frente al problema planteado, la investigación nos obliga a formular las siguientes interrogantes: ¿De qué manera influye la ansiedad en el desempeño laboral y en alcanzar la productividad esperada del personal de la Clínica de Ojos Seluce de la ciudad de Lima?, ¿cómo podríamos mejorar el resultado de atenciones y ventas de la Clínica?, ¿qué podríamos hacer con el personal que tiene ansiedad? ¿cómo podríamos superar los actitudes y comportamientos que perjudican su labor actual en la Clínica?

Con el uso de adecuadas técnicas e instrumentos de recolección de datos se logró tener toda la información necesaria para conseguir el objetivo de la investigación. La observación diaria del personal en el trabajo, las conversaciones con el personal en el área de trabajo, las entrevistas programadas estructuradas y no estructuradas, el cuestionario de ansiedad de Hamilton y la Escala gráfica para la evaluación de desempeño; aportaron al resultado final de la investigación

descubriendo la relación que tiene la ansiedad con el cumplimiento de las tareas del personal en la Clínica.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

OG. Conocer la relación existente entre la ansiedad y el desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1. Identificar el nivel de ansiedad que presenta el personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.

OE 2. Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.

OE 3. Establecer la relación entre el grado de ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

La ansiedad no es una categoría simple y uniformemente definida, desde sus bases etimológicas y antecedentes conceptuales, teóricas y disciplinares; es un constructo difuso, ambiguo y complejo (Jablensky, 1985; Lewis, 1980). Desde los primeros textos atribuibles a la disciplina médica occidental, se hacía referencia a estados de angustia o aflicción que acompañaban el curso de distintas enfermedades físicas. En el siglo V a. C. Hipócrates señalaba sobre un enfermo: “en el día tercero estuvo muy caído, tuvo sed, congoja en el estómago, mucha inquietud y aflicción con angustias, deliró”. En textos de Sófocles, Platón o Arateo también podían observarse condiciones homologables a estados de ansiedad. Ya entrado el siglo XIX, Pinel incluía en distintos cuadros los síntomas que corresponderían con la ansiedad, tales como la epilepsia, la melancolía o ciertas neurosis.

Asimismo, uno de los grandes desafíos de los líderes en las organizaciones es lograr que sus empleados se desempeñen de manera eficiente. Para ello, es necesario entender los tipos de interacciones que posee la persona, sus preferencias a la hora de comunicarse, de tomar decisiones, de trabajar en equipo, ya que son fundamentales para resolver retos y fortalecer el trabajo. El desempeño laboral es el producto de ciertas competencias, habilidades o capacidades que posee el trabajador y que es motivo de estudio para alcanzar y cumplir las metas y requerimientos de las empresas.

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

**Salcedo y Vegas. (2021).** El título de la investigación fue “Ansiedad y su relación con el desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Gabriel”. Universidad Autónoma de Ica. Perú. El objetivo general fue determinar la relación entre la ansiedad y el desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica san Gabriel. La investigación fue de tipo básica, presentando un carácter cuantitativo, asimismo, es correlacional, descriptivo y presenta un diseño no experimental, transaccional. La población estuvo conformada por 28 profesionales

de enfermería y el muestreo por conveniencia conformado por 28 profesionales de enfermería. Los resultados fueron que se obtuvo un  $r = 0.778$  determinando que hay una relación significativa entre la ansiedad y el desempeño laboral. Se llegó a una conclusión general la cual determina la existencia de una relación directa y significativa entre la variable ansiedad y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital de la Clínica San Gabriel. La presente investigación demuestra la importancia de mejorar los niveles de ansiedad en el área de trabajo para poder dar un mejor servicio en la Clínica, para lo cual se aplicará una serie de medidas que tendrán como objetivo final un mejor desempeño laboral del personal de enfermería.

**Alfaro (2020).** El título de la investigación fue “Relación entre ansiedad y el desempeño laboral en internos de medicina del Hospital General Honorario Delgado Espinoza”. Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú. El objetivo general fue determinar la asociación de la ansiedad y el rendimiento de los internos de medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. La investigación se realizó aplicando una ficha de datos, el inventario de ansiedad STAI y la escala de desempeño laboral de Flores. La población comprende al personal interno de medicina del Hospital y la muestra fue de 102 internos de medicina del Hospital. Los resultados fueron que el 19.61% de internos tuvieron ansiedad leve, 51.96% ansiedad moderada y 28.43% ansiedad severa. La conclusión es que se encontró niveles moderados de ansiedad y una percepción de regular desempeño en los internos de medicina. La ansiedad influye de manera inversa y significativa en el desempeño de los internos. Los resultados de la investigación demuestran cómo este trastorno mental tiene un efecto negativo en el desenvolvimiento del trabajador y que interfiere en la capacidad funcional de los internos, por lo que se hace necesaria la previa detección e intervención para la reducción y mejora de la ansiedad.

**Medina (2021).** La investigación llevó por título “Ansiedad y síndrome de burnout sobre el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada en Lima – Perú, 2002). Universidad César Vallejo. Lima – Perú. El objetivo fue determinar la relación de la ansiedad y el síndrome de burnout con el desempeño laboral del personal administrativo de la institución. La investigación

fue de tipo experimental, descriptiva – correlacional, de enfoque cuantitativo, utilizando la autoevaluación de ansiedad de Zung, el Maslach Burnout Inventory y desempeño laboral de Chiavenato. La población fue el personal administrativo de la institución educativa privada con una muestra censal de 90 personas del área administrativa. Los resultados fueron 54% de ansiedad normal, 43% leve y 3% de ansiedad moderada, con un desempeño laboral 34% bueno y 66% óptimo. El síndrome de burnout el 9% bajo, 88% medio y 3% alto. La conclusión de la investigación es que en ambos casos existe una dependencia inversa, cuando la ansiedad y el burnout aumenta disminuye proporcionalmente el desempeño laboral. La calidad en el trabajo disminuye a más ansiedad y el síndrome del quemado, donde hay agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal juega en contra del desempeño laboral administrativo de la institución.

**Lescano (2019).** El título de la investigación fue “Relación entre autopercepción del ambiente laboral y la ansiedad del personal de hospitalización de pediatría del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2019”. Trujillo – Perú. El objetivo fue determinar la relación entre autopercepción del ambiente laboral y la ansiedad del personal de hospitalización. La investigación fue no experimental, descriptiva, correlacional; la cual aplicó una encuesta a los 35 profesionales de salud del servicio de pediatría. Con resultados de autopercepción favorable del personal con un 62.9% y desfavorable un 37.1%. La relación resultó ser nula estadísticamente, ya que los resultados del comportamiento de la ansiedad es 2,9% sin ansiedad y 97.1% con tasa general de ansiedad. Por estos resultados se delimitó la creación de programas de ayuda profesional psicológica para la ansiedad y asesorías especializadas, para lograr cambiar la autopercepción negativa que se tiene del ambiente laboral.

**Chullo y Silva (2018).** El título de la investigación fue “Ansiedad estado y clima laboral en trabajadores de salud del Hospital de Policía”. Universidad Católica de Santa María. Arequipa- Perú. El objetivo fue evaluar la relación entre dos variables, la ansiedad y la necesidad de poder controlarla; y el clima laboral de la empresa. La investigación fue descriptivo correlacional que describe la relación entre las dos variables utilizando el Inventario de ansiedad – rasgo (IDARE) y los factores de escala de clima laboral (CL-SPC). La población fueron los trabajadores

del Hospital de Policía con una muestra de 94 trabajadores de salud del Hospital de ambos géneros entre los 25 a 65 años de edad. Los resultados en la percepción de clima laboral se relacionan con la ansiedad estado percibiendo como estimulante y motivador para el desarrollo de una cultura. La conclusión muestra correlación negativa moderada entre las variables ansiedad estado y clima laboral, con una ansiedad media de 56.4% y ansiedad alta de 43.6%, y con un clima laboral favorables de 28.7%, medio de 47.9% y clima laboral desfavorable de 20.2%. La importancia de la investigación está en lograr el mejor desarrollo del personal contribuyendo a su salud emocional y laboral.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

**Ruiz y Nicasio (2015).** La investigación llevó por título “Incidencia de los niveles de ansiedad y desempeño laboral, en los empleados de 20 a 52 años de edad, Ayuntamiento de Hato del Yanque”. Universidad Abierta para Adultos UAPA. Santiago de los Caballeros, República Dominicana. El objetivo general fue determinar la incidencia de los niveles de ansiedad y desempeño laboral en los empleados de 20 a 52 años del Ayuntamiento de Hato del Yanque. La investigación utilizó el método inductivo, estudio descriptivo y de campo, utilizando la escala de ansiedad de Hamilton y los formularios de evaluación del desempeño laboral del ministerio de administración pública. La población comprende los empleados de entre 20 a 52 años del Ayuntamiento y la muestra fue de 26 empleados. Los resultados fueron el 69.23% de ansiedad leve, 15.38% de ansiedad moderada y 3.84% de ansiedad severa; en el desempeño laboral 34.61% muy bueno, 38.46% bueno, 11.53% excelente y el 15.38% desempeño insuficiente. La conclusión fue que no hay una incidencia de la ansiedad en el desempeño laboral de los empleados del ayuntamiento. El estado de inquietud y angustia que se concluye a través de la investigación no afecta el entorno laboral, la eficiencia de las tareas y resultados en el desempeño en la mayoría de los trabajadores.

**Sum (2015).** El título de la investigación fue “Niveles de ansiedad que presentan los trabajadores del organismo judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango”. Universidad Rafael Landívar, Santa Cruz – Bolivia. El objetivo de la investigación fue evaluar los niveles de ansiedad que presentan los trabajadores del organismo judicial. La investigación se enmarcó en el tipo descriptivo que

especifica las propiedades, particularidad de los perfiles del grupo de personas a estudiar. La muestra estuvo conformada por 40 personas entre secretarías, abogados y magistrados. Los resultados son que los trabajadores del área auxiliar de secretaría presentan un nivel de ansiedad moderada, del área de pasantes una ansiedad leve y los demás trabajadores no muestran ansiedad. La conclusión frente a los resultados es dar un seguimiento creando métodos para disminuir los niveles de ansiedad en todas las áreas.

**Prado, Leiva y Arcia (2016).** La investigación llevó por título “Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaque y Productos Plástico de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016”. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua- Managua. El objetivo fue conocer la relación existente entre las tres variables y cómo afectan en la psiquis del individuo de la empresa de Empaques y Productos Plásticos. Investigación de enfoque cuantitativo que tiene un diseño no experimental y abarca el orden descriptivo y correlacional. La población fue de 42 empleados con resultados de 55% de estrés moderado, 45% de estrés leve, 85% con ansiedad leve, 43% de desempeño labora bueno y 40% de desempeño laboral regular. La conclusión fue que, a menores niveles de estrés y ansiedad, el personal presenta mejores niveles de desempeño laboral, por lo cual no existe relación estadísticamente significativa entre estrés, ansiedad y desempeño laboral. Se concluyó que la mayoría de los trabajadores con ansiedad leve realizaban adecuadamente su trabajo con un desempeño laboral de bueno a regular.

**Villagrán (2014).** El título de la investigación fue “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el volumen de la producción en la empresa Domingos Jeans del Cantón Pelileo”. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. El objetivo fue determinar los niveles de deficiencias del personal en el área de producción a través de una evaluación del desempeño para incrementar la productividad. La investigación es hermenéutica – dialéctica que facilita la participación del personal en el objeto de estudio. Los resultados fueron que un 83% del personal considera que la evaluación constante lograría incrementar la producción de la empresa y que el 30% del personal considera que existe deficiencias en las tareas y labores de la empresa. La conclusión determinó que

existe un bajo rendimiento de los trabajadores por la falta de evaluación y falta de supervisión, por lo cual se implementara un modelo de evaluación del desempeño para medir periódicamente a los colaboradores. Con un sistema de medición de desempeño ya establecido y continuo, los directivos de la empresa podrán conocer a fondo las deficiencias y desenvolvimiento de los colaboradores, modificar y mejorar los cuellos de botella para incrementar la producción de la empresa Domingos Jeans.

**Vásquez (2019).** “Ansiedad y depresión: trastornos emocionales que afectan el desempeño laboral de empleados en las organizaciones”. Universidad Nacional Autónoma de México. México. La investigación tuvo como objetivo realizar una indagación documental sobre trastornos mentales como ansiedad y depresión abordados desde una perspectiva de la psicología organizacional. La investigación abarcó la investigación de temas puntuales sobre factores organizaciones y los trastornos mentales o emocionales. La conclusión es que un bienestar psicológico determina de forma significativa una evaluación positiva y optimista del desempeño laboral. Un problema de ansiedad y depresión por causas internas laborales o externas va a ser que el desempeño laboral se vea mermado, lo que es necesario tener una evaluación psicológica más profunda para trabajar en la prevención de los problemas mentales que pueda tener el trabajador y lograr su mejor desempeño.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. La ansiedad**

La ansiedad está presente en todos los seres humanos, es una emoción natural, que resulta muy adaptativa pues nos pone en alerta ante una posible amenaza. La ansiedad provoca una pérdida del control de nuestro comportamiento y conducta en la vida cotidiana, cuando tenemos experiencia y vivencias incómodas e irritantes de elevada intensidad.

El término ansiedad nace del latín *anxietas*, que da a conocer el estado de angustia o aflicción que las personas puedan sentir. También viene del verbo *angere* que significa angustia y congoja. La ansiedad es considerada un trastorno

psiquiátrico común y que es consecuencia del estrés que diariamente puedan tener las personas.

Los conceptos de la ansiedad según Lang (2002) nos dice que es una respuesta emocional que da el sujeto frente a eventos percibidos como amenazantes. Beck (1985) refiere que es la percepción del individuo a nivel incorrecto, estando basada en falsas premisas. Kiriadou y Sutcliffe (1987) refiere que la ansiedad, es una respuesta con efectos negativos tales como: cólera, ansiedad, depresión que es acompañada de cambios fisiológicos potencialmente patógenos. Lazarus (1976) manifiesta que la ansiedad es un fenómeno que la población tiene y que aumenta el rendimiento y la adaptación laboral, social y académica.

La ansiedad es un fenómeno humano que permite al hombre anticipar diversas situaciones, se caracteriza por la preocupación excesiva de situaciones o actividades de la vida diaria, la misma que muestra los siguientes síntomas; inquietud o impaciencia, dificultad para concentrarse, irritabilidad, tensión muscular, falta de interés, alteraciones del sueño, dolores en el pecho, sudoración y entre otras.

#### ***2.2.1.1. Tipología de la ansiedad***

Según Hollander y Simeon, (2004), los trastornos de ansiedad causan un daño funcional en las personas y afecta su desenvolvimiento laboral y social. Por la vida acelerada en la actualidad, la ausencia de valores, el nivel de alienación social y las pandemias que ha ocasionado miles de muertes, este fenómeno está cada vez en aumento en nuestra sociedad.

Según el American Psychological Association, DSM-IV-TR (2005), existen diferentes tipos de trastornos de ansiedad y los describe de la siguiente manera:

- a) Crisis de angustia.** Está determinada por períodos de miedo intenso e incomodidad física, presentando síntomas como palpitations, sudoración, sensación de ahogo, opresión torácica, náuseas, mareos, parestesias y escalofríos.

- b) **Agorafobia.** Es la sensación de miedo a sentirse solas o a sentirse atrapados en ciertos lugares públicos, y va unido con frecuencia a sufrimiento y a una importante limitación. Suele comenzar en la mitad o al final de la tercera década de la vida, con episodios depresivos de diversa intensidad, previos al comienzo de la fobia o como reacción a la desesperanza y desamparo.
- c) **Trastorno de angustia sin agorafobia.** Se caracteriza por crisis de angustia inesperadas que preocupan por períodos prolongados a las personas.
- d) **Trastorno de angustia con agorafobia.** Se caracteriza por crisis de angustia y agorafobia de carácter recidivante e inesperado.
- e) **Agorafobia sin historia de trastorno de angustia.** Se caracteriza por la sensación de miedo sin antecedentes de crisis de angustia inesperadas.
- f) **Fobia específica.** La característica principal es miedo irracional y constante a un objeto, actividad o situación particular, que provoca una respuesta inmediata de ansiedad, causa una alteración significativa del funcionamiento y resulta en una conducta de evitación. Las fobias más comunes tienen que ver con animales, el ambiente natural y la sangre o heridas.
- g) **Fobia social.** La característica principal es el miedo intenso e irracional de que la propia conducta, en una situación pública, sea motivo de burla o crítica para los demás, estas personas llegan a extremos para evitar esas situaciones y se paralizan por la ansiedad.
- h) **Trastorno obsesivo – compulsivo.** El trastorno obsesivo compulsivo incluye obsesiones y compulsiones recurrentes que interfieren en la forma significativa de las personas. Son ideas, pensamientos o impulsos persistentes. A diferencia de las obsesiones que generan ansiedad, las compulsiones son realizadas como un esfuerzo para reducir la ansiedad. Ambas influyen en la vida de la persona, causando un deterioro significativo.
- i) **Trastorno por estrés post traumático.** En el estrés postraumático la persona durante al menos un mes vuelve a experimentar con persistencia el evento traumático, en pensamientos, sueños, recuerdos e imágenes.

Aparece en aquellos individuos que se han visto expuestos a un evento traumático que involucra un daño físico o psicológico extremo. Se manifiesta con pérdida del sueño, irritabilidad, sobresalto, falta de concentración. Provoca alteraciones en la vida familiar, laboral y social del individuo.

- j) **Trastorno por estrés agudo.** Una persona desarrolla un trastorno por estrés agudo, luego de atravesar por un evento traumático, aparece en el 1er mes que lo sigue, experimentando miedo intenso, pérdida de la esperanza u horror. Aparecen síntomas disociativos, amnesias, donde el individuo continúa reviviendo el evento en imágenes, pensamientos, sueños y recuerdos. Síntomas físicos de ansiedad y temor, problemas para dormir o concentrarse, e irritabilidad.
- k) **Trastorno de ansiedad generalizada.** Las personas con un trastorno de ansiedad generalizada luchan en contra de una ansiedad incontrolable casi todo el tiempo. Estos esfuerzos son generalmente inútiles, preocupándose por síntomas físicos como psicológicos, interfiriendo en su funcionamiento laboral, social y personal en general. Se caracteriza por la aparición progresiva y permanente de síntomas intensos de ansiedad, sin una causa real que los provoque. Se manifiesta con fatiga, inquietud, dificultad para dormir, irritabilidad, tensión muscular.
- l) **Trastorno de ansiedad de separación:** se caracteriza por ser una ansiedad excesiva e inapropiada, que se presenta en el niño cuando se acerca la edad en la que debe salir de casa y separarse de las personas a las que está muy pegado, entre los criterios diagnósticos figuran ocho síntomas en el que la persona debe de manifestar al menos tres, tales como la preocupación o la angustia y los problemas de sueños o físicos, dentro de los problemas del sueño se puede presentar, pesadillas, recurrentes a la separación, negarse a ir a dormir si no está una de las figuras de apego, en lo que refiere a lo físico se incluyen expresiones somáticas frecuentes como dolores de cabeza, de estómago, náuseas y vómitos.

### **2.2.1.2. Síntomas asociados a la ansiedad**

Según Navarrete (2013), es importante mencionar que la ansiedad es producida por medio de uno o varios estímulos, sin que la persona se percate de ellos. Se refleja en la apariencia de la persona por lo que se consideran tres aspectos fundamentales:

- a) **Síntomas físicos:** la ansiedad produce una hiperactividad vegetativa que se manifiesta con dilatación de pupilas, mareos, temblores, insomnio, inquietud, rigidez muscular, entre otros.
- b) **Síntomas cognitivos:** a nivel de pensamiento, la ansiedad genera preocupación excesiva, inseguridad, temor, pensamientos negativos, pérdida de control, dificultad para encontrar soluciones, dificultades para concentrarse o trabajar.
- c) **Síntomas conductuales:** se representa con alteraciones en el estado de ánimo de las personas, acciones compulsivas como fumar, beber, o comer en exceso.

### **2.2.2. El desempeño laboral**

El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos.

El desempeño laboral puede entenderse como el comportamiento del empleado que es imprescindible para el desarrollo de lograr los objetivos de una organización. Dicho comportamiento incluye, como mínimo, el desempeño de tareas, es decir el comportamiento que contribuye a la generación de un producto o servicio; asimismo, el comportamiento de ciudadanía organizacional, referido al comportamiento que contribuye a las metas de la organización contribuyendo a su entorno social y psicológico y conductas laborales contraproducentes, referido al comportamiento voluntario que daña o tiene la intención de dañar "el bienestar de la organización" y/o sus partes interesadas (Dalal, Alaybek y Lievens, 2020).

El desempeño laboral se define como la búsqueda de las metas fijadas, utilizando las estrategias adecuadas que el trabajador utiliza en el desenvolvimiento de sus tareas. Stoner (1987, citado en Araujo y Guerra, 2007), afirma que el desempeño laboral es la manera cómo los miembros de la organización trabajan para alcanzar metas comunes y que bajo los lineamientos de trabajo y reglas de la empresa.

### ***2.2.2.1. Elementos que influyen en el desempeño laboral***

Chiavenato (2000) expone que el desempeño laboral está determinado por:

- **Factores actitudinales de la persona**, tales como: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad.
- **Factores operativos**: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

Al mismo tiempo, Queipo & Useche (2002) aseguran que el desempeño en un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que en este influyen las habilidades, motivaciones, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña. Landy y Conte (2005) plantean que hay conexiones claras entre aspectos de personalidad y las conductas laborales, tanto productivas (el desempeño laboral) como improductivas (deshonestidad).

Para considerar buen desempeño laboral, Alles (2004) considera hacer un análisis del desempeño o de la gestión de una persona que son útiles y necesarias para:

- Mejorar el rendimiento del empleado.
- Mejorar los resultados económicos de la empresa.
- Análisis de promociones y un plan de remuneraciones.
- Examinar las apreciaciones de los jefes y subordinados para conocer a fondo el comportamiento del empleado en su actividad diaria.
- Descubrir que capacitaciones brindar al personal.
- Encontrar al personal correcto para cada puesto.

Mientras tanto Chiavenato (2007) cree que los objetivos principales de la evaluación de desempeño pueden resumirse en los siguientes tres:

- Proporcionar la medición del personal para atribuirle el puesto ideal.
- Posibilitar que el área de recursos humanos evalúa al personal constantemente y se considera una ventaja competitiva para la empresa.
- Dar oportunidades de crecimiento y útil participación a todos los que pertenecen a la empresa, considerando los objetivos individuales y organizacionales.

### ***2.2.2.2. Cualidades para un buen desempeño laboral***

- a) **Adaptabilidad.** Toda persona que tiene la capacidad de responder apropiadamente a los cambios del entorno tiene la cualidad de la adaptabilidad. Tienen el poder de desenvolverse, regulando su comportamiento en la sociedad. Es importante que los empleados puedan adaptarse y sigan siendo eficaces, incluso cuando se produzcan cambios. Las organizaciones buscan personas que puedan hacer frente a los golpes y desafíos; y se mantengan al día con las exigencias de sus trabajos.
- b) **Integridad.** Ser íntegro es actuar de acuerdo a sus valores y convicciones, actuando de acuerdo con sus ideas que siempre ha manifestado. Quiere decir que toda persona íntegra es confiable. Las organizaciones quieren poder confiar en sus empleados, que no engañen, roben y perjudiquen a la empresa. No hay nada más valioso para las organizaciones que su propiedad intelectual.
- c) **Habilidad para aprender.** Es la habilidad para superar los obstáculos con el fin de aprender con éxito. Cada organización tiene un conjunto específico de conocimientos, técnicos, procesos de trabajo, que todo empleado necesita adquirir para tener éxito en su trabajo. Es la capacidad para desenvolverse de manera efectiva en la organización, tomar conciencia de las necesidades y procesos identificando las oportunidades que la empresa tiene.
- d) **Aplicación.** Las personas que tienen una alta aplicación son confiables y fidedignos, trabajan duro, prestan atención a los detalles y dan todo su

esfuerzo para cumplir las metas organizacionales. Ser aplicado es un rasgo de la personalidad que abarca muchas características deseables para las organizaciones

**e) Habilidades interpersonales.** Son también conocidas como habilidades de personas, habilidades blandas o habilidades de inteligencia emocional que están relacionadas con la forma en que una persona se comunica e interactúa con las demás. En las organizaciones siempre se trabaja en equipo, se tiene que llegar a un acuerdo, manejar los desacuerdos, por lo que es importante ser cooperativos, diplomáticos y discretos. Las habilidades interpersonales son las siguientes:

- Ética, honestidad, sinceridad.
- Comunicación, cortesía, respeto.
- Comprensión, compasión, empatía.
- Colaboración, generosidad.
- Trabajo en equipo.
- Gestión de conflictos.
- Liderazgo
- Capacidad de escuchar
- Capacidad de negociación
- Actitud positiva

### ***2.2.2.3. Teorías sobre el desempeño laboral***

En el siglo XXI ante un entorno incierto y cambiante en el ámbito económico y geopolítico, las organizaciones deben adaptarse a los cambios. Es necesario contar con el compromiso del recurso humano para alcanzar el éxito. La motivación es el empuje que el personal necesita para su desenvolvimiento en las organizaciones, por lo tanto, es de principal interés estudiarlo.

Es importante señalar que el desempeño laboral va a depender de las condiciones de trabajo que brinda la empresa. Estas condiciones son el pago mensual que recibe, las comodidades que ofrezca la empresa, la cultura organizacional, las relaciones entre los trabajadores, contar con línea de carrera y seguridad del cargo.

Las teorías que tiene relación directa con el desempeño laboral son:

- a) **Teoría de dos factores de Herzberg.** Que tiene que ver con los factores de motivación y los factores de higiene.
  - Factores de motivación. Que tiene que ver con el reconocimiento, crecimiento personal, promoción, responsabilidad, etc. y que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo.
  - Factores de higiene. Son aquellos que causan insatisfacción y son consecuencias de una mala gestión empresarial. Los factores insatisfactorios son el salario, la política de la empresa, seguridad del puesto, crecimiento, madurez, supervisión, todo que se da en ámbito laboral.
- b) **Teoría de la fijación de metas de Locke.** Esta teoría reconoce como motivación de las personas, contar con objetivos planificados y establecidos en la empresa. Es una motivación para el personal conseguir esos objetivos, utilizando su trabajo, su esfuerzo, sus estrategias, que al final recaerá en un rendimiento laboral sostenible.
- c) **Teoría X y teoría Y de Douglas MCGregor.** Estas teorías reflejan dos formas distintas del trabajo y modelo de gestión empresarial. La teoría X se identifica con el modelo autoritario, donde los trabajadores tienen una aversión por el trabajo, no tienen ambiciones, no quieren responsabilidades, no tienen imaginación y tampoco creatividad. En esta teoría se adoptarían castigos y amenazas por parte de la administración o gerencia.

La teoría Y, tiene un estilo democrático donde los empleados disfrutan el trabajo, les satisface, son ambiciosos, son responsables y desean desarrollarse como profesionales. Hay creatividad e imaginación y la sumisión y el castigo no son medios para lograr que sus empleados tengan un buen desenvolvimiento.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Ansiedad.** La ansiedad es una emoción que todo el mundo ha experimentado en algún momento. La ansiedad produce una reacción psicofisiológica de activación intensa del sistema nervioso central y de todo el organismo. Cuando hay una

situación que demanda un esfuerzo intenso o sostenido, aparece y se activa hace frente a una amenaza o peligro que está ocurriendo o que ocurrirá en el futuro.

**Desempeño laboral.** Es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Palaci (2005: 155), plantea que: el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

El desempeño laboral según Robbins (2004), complementa al determinar, cómo uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles. Por su parte, Chiavenato (2004: 359), plantea: el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

**Organización.** Las organizaciones son estructuras administrativas y sistemas administrativos creados para lograr metas u objetivos con apoyo de las propias personas. Son entidades sociales que tienen la asociación de personas que interactúan entre sí, para contribuir mediante sus experiencias y relaciones al logro de objetivos y metas determinadas. La organización no tiene un fin económico.

**Empresa.** La empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos como trabajo, tierra y capital. El principal objetivo de una organización empresarial es conseguir productividad, alcanzando la eficacia y eficiencia, para lograr economía de recursos en la obtención de sus metas.

**Comportamiento.** Comportamiento es la manera de reaccionar que tienen las personas en una situación determinada o en general, frente al medio que se encuentran. Diversos estudios que se han realizado a partir de la etiología,

psicología y de las ciencias sociales concuerdan en que el comportamiento de un ser vivo está influenciado por todo aquello que ocurre en el entorno. El comportamiento se debe comprender como un todo, no se puede analizar por separado la reacción del medio o espacio, ya que son de interés tanto los factores biológicos como los factores externos influyentes

**Comportamiento organizacional.** Es la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es una disciplina que surge de un conjunto interdisciplinario de conocimientos para el estudio del comportamiento en las organizaciones, según Chiavenato: el comportamiento organizacional investiga el impacto que tienen los individuos, los grupos y las estructuras, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.

**Trastorno mental.** Es una afección que afecta el pensamiento, sentimientos, comportamiento y estado de ánimo. Pueden tener varias causas y factores como los genes, historia familiar, antecedentes de ansiedad o de estrés. Entre los principales trastornos mentales tenemos: la depresión, la ansiedad, el trastorno afectivo bipolar, la esquizofrenia, la demencia, las discapacidades intelectuales, los trastornos del desarrollo, etc. Los trastornos mentales causan problemas en el trabajo, en la casa, en el colegio y en todo tipo de relación interpersonal.

**Personalidad.** La personalidad es un constructo hipotético que define la conducta de las personas, rasgos característicos y su forma de pensar, ser o sentir. Bermúdez (1996) lo define como una “organización relativamente estable de características estructurales y funcionales, innatas y adquiridas bajo las especiales condiciones de su desarrollo, que conforman el equipo peculiar y definitorio de conducta con que cada individuo afronta las distintas situaciones”. La personalidad es un patrón de actitudes, pensamientos y sentimientos que acompañan al individuo en su vida.

**Productividad.** La productividad es una medida económica en la cual se determina cuantos bienes y servicios se producen por cada factor que se utiliza como trabajador, capital, tiempo, tierra, etc., durante un período de tiempo. La productividad está asociada a la eficiencia, al tiempo y a los recursos utilizados,

donde cuanto menos tiempo y recursos se utilice para lograr el resultado, mayor será la productividad alcanzada. Mayor rentabilidad de una empresa supone una mejor productividad, que está establecida por la gestión de calidad, personal capacitado, y la organización o planificación de los procesos productivos.,

**Rendimiento laboral.** Es el conjunto de acciones y comportamientos que tienen los empleados de una organización que son medidos por las competencias y el nivel de aportación y contribución a la empresa. El rendimiento laboral es el valor total que la empresa espera con respecto a las actividades que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, es la contribución que el empleado hace para alcanzar la eficiencia y eficacia en la organización.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG. Existe relación entre la ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1. Existe un nivel moderado de ansiedad en el personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.

HE 2. Existe un buen desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.

HE 3. Existe relación significativa entre el grado de ansiedad y el desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.

#### **3.2. Variables de estudio**

**Variable dependiente.** La ansiedad

**Variable independiente.** El desempeño laboral

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **Primera variable de estudio: ansiedad**

La ansiedad es un estado de ánimo que representa extrema inseguridad, excitación y una gran inquietud. “Grado de alteración emocional anticipado a un posible daño o situación futura. Los conceptos de la ansiedad según Lang (2002) refiere que es una respuesta emocional a ciertos eventos o circunstancias que la persona lo considera una amenaza o peligro.

Kiriaco y Sutcliffe (1987) refiere que la ansiedad es una respuesta con efectos negativos tales como: cólera, ansiedad, depresión que es acompañada de cambios fisiológicos potencialmente patógenos. Lazarus (1976) manifiesta que la ansiedad es un fenómeno que se da en todas las personas y que, bajo condiciones

normales, mejora el rendimiento y la adaptación al medio social, laboral o académico.

### **Segunda variable de estudio: desempeño laboral**

El desempeño laboral es la actuación y rendimiento que manifiesta el trabajador, al efectuar las funciones y tareas que exige su cargo en la empresa. El desempeño laboral puede entenderse como el comportamiento del empleado que es imprescindible para el desarrollo de lograr los objetivos de una organización. Dicho comportamiento incluye, como mínimo, en el desempeño de tareas, es decir, el comportamiento que contribuye a la realización de un producto o servicio.

El comportamiento de la ciudadanía organizacional, contribuye a las metas de la organización, a su entorno social y psicológico y rechaza las conductas laborales contraproducentes, referido al comportamiento voluntario que daña o tiene la intención de dañar "el bienestar de la organización" y/o sus partes interesadas (Dalal, Alaybek y Lievens, 2020).

#### **3.2.2. Definición operacional**

### **Primera variable de estudio: ansiedad**

Grado de alteración emocional anticipado a un posible daño o situación futura.

**Tabla 1.**  
*Variable ansiedad*

| <b>VARIABLE</b> | <b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>  | <b>CATEGORÍA</b>                     | <b>INDICADORES</b>                      | <b>NIVEL DE MEDICIÓN</b> |
|-----------------|--|--------------------------------------|---|--------------------------|
| Ansiedad        | Grado de alteración emocional anticipado a un posible daño o situación futura. | Ausente<br>Leve<br>Moderado<br>Grave | 0 - 14<br>15 - 29<br>30 - 44<br>45 - 56 | Ordinal                  |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

## Segunda variable de estudio: desempeño laboral

Puntaje obtenido en una prueba de desempeño dentro de un ambiente laboral en un momento dado.

**Tabla 2.**  
*Variable desempeño*

| VARIABLE          | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | CATEGORÍA                                       | INDICADORES                            | NIVEL DE MEDICIÓN |
|-------------------|---|---|--|-------------------|
| Desempeño Laboral | Puntaje obtenido en una prueba de desempeño dentro de un ambiente laboral en un momento dado. | Óptimo<br>Bueno<br>Regular<br>Tolerable<br>Malo | 30-35<br>23-29<br>15-22<br>8-14<br>1-7 | Ordinal           |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

### 3.3. Tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación que se utilizó en el presente trabajo fue la investigación con un enfoque cuantitativo, que comprende el análisis de cantidades, registro, interpretación del proceso psicológico, social y organizacional. La investigación analizó las causas y consecuencias, ha descrito las situaciones y eventos que se dan en el mundo organizacional a consecuencia de la ansiedad del personal. Se determinó su influencia en el ambiente laboral y en el desempeño laboral.

La investigación fue de tipo exploratorio que ha dado una explicación de los fenómenos encontrados; y de corte transversal obteniéndose los datos en un período de tiempo determinado. La investigación hizo uso de la observación de problemáticas y evaluación de las mismas en el planteamiento del problema, estableció supuestos teóricos que explican el problema en el marco teórico, analizó los fundamentos a través de pruebas en el marco metodológico y finalmente, realiza

propuestas y evaluaciones finales de acuerdo con la investigación llevada a cabo descrita en los resultados y conclusiones.

El enfoque cuantitativo ha guiado el proceso deductivo, donde cada etapa fue conducida de forma lógica a la que viene, comprobando, explicar o predecir un determinado hecho. De esta manera, se produjo un conocimiento objetivo y definido con la utilización de un conocimiento estadístico. Según Hernández (2014) fundamenta que el enfoque cuantitativo prueba la hipótesis con el análisis numérico y estadístico.

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación fue el siguiente:

O → M

Donde: M: representa la muestra.

O: observación directa.

La investigación tuvo un diseño no experimental basada en la observación del comportamiento de las variables. Esta observación científica ha consistido en la percepción directa del objeto de investigación desde el inicio de la investigación hasta el análisis de resultados, donde se han de predecir las tendencias y desarrollo de los fenómenos de un orden mayor de generalización.

La observación directa se utilizó con la compañía de otros procedimientos o técnicas que han permitido una comparación de los resultados obtenidos por diferentes vías, que se complementan y permiten alcanzar una mayor precisión en la información recogida.

La investigación tiene un alcance descriptivo y correlacional que ha descrito determinadas características de las variables, definiendo el nivel de correlación estadística entre las variables de estudio.

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población

La población de la presente investigación:” ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce” estuvo comprendida por médicos, optómetras, vendedores, técnicas de enfermería, personal administrativo y biseladores ópticos de la Clínica de Ojos Seluce.

La población se define como la unidad completa de personas que se considera para una investigación definido de individuos. Es la totalidad del fenómeno de estudio que puede ser total de individuos, objetos o medidas que poseen características comunes de un lugar y en un momento determinado. La población estuvo compuesta por 100 personas que trabajan en las diferentes sedes de atención de los Sistemas Metropolitanos de la Solidaridad.

**Tabla 3.**  
*Distribución de sedes atención*

| <b>SEDES DE ATENCIÓN</b> | <b>PERSONAL</b>  | <b>DIRECCIÓN</b>   |
|--------------------------|--|--|
| Sede de Comas            | Tres médicos, una técnica de enfermería, un optómetra y una vendedora. | Av. Túpac Amaru km. 4.5 – Comas<br><br>Av. Túpac Amaru         |
| Sede Uni                 | Dos médicos, una técnica de enfermería, un optómetra y una vendedora.  | cdra.16 – Costado Metro Uni. Rímac.                            |
| Sede San Juan            | Dos médicos, una técnica de enfermería, un optómetra y una vendedora.  | Av. Próceres de la Independencia S/N – San Juan de Lurigancho. |

|                        |   |   |
|------------------------|---|---|
| Sede El Agustino       | Tres médicos, una técnica de enfermería, un optómetra y una vendedora.                                      | Av. José Carlos Mariátegui –El Agustino |
| Sede Villa El Salvador | Dos médicos, una técnica de enfermería, un optómetra y una vendedora.                                       | Ovalo Pumacahua S/N- Villa el Salvador  |
| Sede Chorrillos        | Cuatro médicos, una técnica de enfermería, un optómetra y una vendedora.                                    | Av. Fernando Terán 990 – Chorrillos.    |
| Sede Camaná            | 10 médicos, 6 técnicas de Enfermería, 8 optómetras tres vendedoras, 2 técnicos de farmacia y 1 de limpieza. | Jr. Camaná 700 – El Cercado de Lima.    |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

La Clínica de Ojos Seluce se fundó hace 17 años dando servicios oftalmológicos a la población de la ciudad de Lima que visita los Sistemas Metropolitanos de la Solidaridad. Las sub especialidades que se brinda a los pacientes son:

- Oculoplastía.
- Oftalmo-pediátrica.
- Retina

- Glaucoma
- Córnea, catarata y cirugía refractiva.

Los procedimientos son los siguientes:

- Tomografía de coherencia óptica OCT
- Ecobiometría
- Microscopía
- Campo visual
- Paquimetría corneal
- Topografía
- Ocuografía ocular scan bilateral
- Capsulotomía (Yag Laser-LIO)
- Iriditomía (yag laser – glaucoma)
- Panfotocoagulación (laser argón)

Las cirugías son las siguientes:

- Cirugía de chalazión
- Cirugía de pterigión
- Cirugía de catarata
- Cirugía de retina y oftalmología pediátrica
- Cirugía de oculoplastia y glaucoma
- Cirugía refractiva

### **3.5.2. Muestra**

La muestra que es la porción representativa de la población de estudio, estuvo constituida por 50 personas entre médicos, personal administrativo, personal óptico, optómetras, técnicas de enfermería y vendedoras de la Clínica. La muestra está determinada por 7 médicos, 13 optómetras, 8 técnicas de enfermería, 13 vendedoras, 5 biseladores, 4 administrativos.

Para la muestra se empleó la fórmula de cálculo de tamaño de muestras de la población, la cual su número de personas es disponible y manipulable. Entonces, conociendo la población de investigación y estudio se pudo utilizar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confianza al 95 % (1,96).

e = Error muestral (0,05).

N = Tamaño de población de estudio. (100)

P = Porcentaje (5% = 0,50).

Q = Porcentaje completo (1 - 0,50=0,50).

$$n = \frac{(1,96)^2(100)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(100 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079}$$

$$n = 79.50989$$

$$n \approx 80$$

La muestra estuvo compuesta por **80 trabajadores** del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos que se ha utilizado en la investigación ha permitido reunir y medir la información de forma organizada para interpretar, categorizar y sistematizar los datos obtenidos. Las técnicas empleadas en el presente trabajo se describen a continuación:

- 1) **Observación participativa.** La observación participante permitió involucrarme en el día a día con las actividades de rutina del personal de trabajo, recopilando datos e informaciones para comprender, analizar,

interiorizar las actitudes y desenvolvimiento del personal de la empresa. Constantemente en las visitas a su centro de trabajo se registraron los comportamientos, costumbres, historias y anécdotas de vida propias del participante con el objetivo de desarrollar comparaciones, explicar teorías, resolver problemáticas, generar proyectos de innovación, entre otras. Se estableció un listado de actitudes y comportamiento del personal de acuerdo con las visitas y a la relación laboral que hayan tenido durante el proceso de investigación.

- 2) **Entrevista.** La entrevista fue uno de los procesos de recolección más empleados por los investigadores y el cual empleamos. Se accedió de manera dinámica y flexible a las respuestas del entrevistado durante la conversación. La entrevista fue una conversación planificada, en la que se realizó una serie de preguntas o temas de debate con nuestro entrevistado con el fin de obtener información específica. Se pudo utilizar la entrevista estructura, que ya se tuvo una lista de preguntas definidas previamente o se utilizó la entrevista informal, donde el entrevistador tuvo una conversación espontánea. Con la entrevista obtuvimos información no solo de carácter verbal, sino, además, gestos, expresiones y entonaciones que suministraron datos valiosos para un análisis profundo del objeto de estudio.
- 3) **Encuesta.** Está técnica muy extendida permitió obtener información precisa del personal en su conjunto, mediante preguntas cerradas sobre el tema a investigar. Pudo hacerse masivamente por correo, a través de internet o vía telefónica. La encuesta fue ágil y se realizó por correo, a través de internet o vía telefónica. Las fases de la encuestas fueron: se definió el objeto de estudio, establecieron categorías y variables, se construyeron preguntas, definió y delimitó la muestra poblacional y finalmente, se aplicó la encuesta.

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

- 1) **Cuestionario de ansiedad de Hamilton.** La Escala de ansiedad de Hamilton fue diseñada en 1959 por Max R. Hamilton. La escala se conforma de 14 ítems en la cuales se definen los criterios de cada uno. Y para cada ítem se delimita una escala de 5 puntos con los números de 0 a 4, en donde

se tiene que marcar en las casillas. El puntaje final de 0 a 14 es ansiedad ausente, de 15 a 29 es ansiedad leve, de 30 a 44 es ansiedad moderada, de 45 a 56 es ansiedad grave.

- 2) Escala gráfica para la evaluación de desempeño de Chiavenato.** La evaluación por desempeño mediante la escala gráfica fue publicada en el año 2000 por Idalberto Chiavenato. El factor de evaluación tuvo como objetivo reconocer una visión clara del trabajo realizado por el personal de la empresa. Es un manual de doble entrada con filas verticales que representan los grados de variación los factores y las filas horizontales que representan los factores que se utilizan para la evaluación de desempeño. Adyacente a cada de 5 puntos para óptimo, 4 puntos para bueno, 3 puntos para regular, 2 para apenas aceptable y 1 para deficiente.

#### **3.6.2.1. Validación de Instrumentos**

(Valderrama, 2014, pág. 199), expresa que “el juicio de expertos es el conjunto de opiniones que brindan los profesionales con experiencia sobre el tema realizado por el asesor de tesis o especialista en la investigación, con la finalidad de que la redacción de las preguntas tenga sentido lógico y sean comprensibles”.

Para la validación del Instrumento se efectuó, mediante el juicio de expertos, se solicitó a dos docentes expertos en el tema, quienes efectuaron la validación de instrumentos, de acuerdo con el formato ya establecido por la universidad. Una vez que este instrumento ha sido validado, se procedió a la recolección de datos, de la muestra no probabilística.

**Tabla 4.**  
*Juicio de expertos*

| <b>Nombres y Apellidos del Experto</b> | <b>Asesor</b> | <b>DNI</b> | <b>Aplicabilidad</b> |
|--|---------------|------------|----------------------|
| Shadia Samira Segovia Boluarte         | Metodólogo    | 10645773   | Aplicable            |
| Evelyn Yuvisa Moreno García            | Temático      | 70330193   | Aplicable            |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

### **3.6.2.2. Confiabilidad del Instrumento**

Para (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 242) la confiabilidad se refiere “al grado en la aplicación del instrumento de investigación, repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados”.

La confiabilidad se evalúa y calcula para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administra varios, instrumentos, se determina para cada uno de ellos, Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables o dimensiones. (Hernández & Mendoza, 2018).

Como primer punto, se valoró una población similar a la población de estudio para conseguir la confiabilidad del instrumento, así que de esta población se seleccionó una muestra piloto, la cual se aplicó el instrumento al personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021; seguidamente la información recogida se procesó a través del método estadístico **alpha de Cronbach** contenido en el programa SPSS versión 25. Este método identificó con claridad la aceptación y aplicación de los cuestionarios, con un límite mínimo de 0.80 para ciencias sociales, educación e ingeniería.

Se midió el grado de confiabilidad del instrumento con los resultados obtenidos de la encuesta realizada al área de operaciones, toda la información se ingresó a una hoja electrónica (excel) para luego aplicar el software de estadística inferencial SPSS con los cual se obtuvo el coeficiente de confiabilidad (**alfa de Cronbach**).

**Tabla 5.**  
*Valores de alfa Cronbach*

| Rangos      | Magnitud |
|-------------|----------|
| 0.81 a 1.00 | Muy Alta |
| 0.61 a 0.80 | Alta     |
| 0.41 a 0.60 | Moderada |
| 0.21 a 0.40 | Baja     |
| 0.01 a 0.20 | Muy Baja |

Fuente: Tomado de Ruiz Bolivar (2002).

Para calcular el alfa de Cronbach, para ambas variables (ansiedad y desempeño laboral) se utilizó un piloto de solo 20 casos, tal como se muestra en la tabla adjunta.

**Tabla 6.**  
*Procesamiento de casos*

| Resumen de procesamiento de casos |          |    |       |
|-----------------------------------|----------|----|-------|
|                                   |          | N  | %     |
| Casos                             | Válido   | 20 | 100.0 |
|                                   | Excluido | 0  | 0.0   |
|                                   | Total    | 20 | 100.0 |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

Al procesar la matriz de datos de la variable: ansiedad, se calcula, el alfa de Cronbach, cuyos resultados son:

**Tabla 7.***Estadísticas de fiabilidad con escala: alfa de Cronbach – ansiedad*

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                          |                 |
|-----------------------------------|--------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach pasada en        |                          |                 |
| Alfa de Cronbach                  | elementos estandarizados | N° de elementos |
| 0.894                             | 0.899                    | 14              |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla 7, el resultado obtenido (**0.894**), lo sitúa como **Muy alta**. Lo cual significa que el instrumento es confiable.

Tabla 8.

**Matriz de correlaciones –variable ansiedad**

| <b>Matriz de correlaciones entre elementos</b> |       |       |        |       |       |       |        |       |       |        |        |        |       |       |
|--|-------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|
|  | P101  | P02   | P03    | P04   | P05   | P06   | P07    | P08   | P09   | P10    | P11    | P12    | P13   | P14   |
| P01  | 1.000 | 0.727 | 0.470  | 0.665 | 0.367 | 0.480 | 0.308  | 0.526 | 0.751 | 0.593  | 0.241  | 0.199  | 0.682 | 0.486 |
| P02  | 0.727 | 1.000 | 0.390  | 0.680 | 0.267 | 0.692 | 0.358  | 0.335 | 0.801 | 0.575  | 0.338  | 0.328  | 0.682 | 0.490 |
| P03  | 0.470 | 0.390 | 1.000  | 0.191 | 0.361 | 0.187 | 0.057  | 0.258 | 0.298 | 0.134  | 0.412  | -0.129 | 0.700 | 0.397 |
| P04  | 0.665 | 0.680 | 0.191  | 1.000 | 0.238 | 0.571 | 0.362  | 0.308 | 0.837 | 0.510  | 0.024  | 0.544  | 0.463 | 0.342 |
| P05  | 0.367 | 0.267 | 0.361  | 0.238 | 1.000 | 0.364 | 0.398  | 0.186 | 0.374 | 0.349  | 0.196  | 0.037  | 0.466 | 0.401 |
| P06  | 0.480 | 0.692 | 0.187  | 0.571 | 0.364 | 1.000 | 0.225  | 0.321 | 0.634 | 0.652  | 0.277  | 0.500  | 0.603 | 0.544 |
| P07  | 0.308 | 0.358 | 0.057  | 0.362 | 0.398 | 0.225 | 1.000  | 0.222 | 0.380 | 0.254  | 0.043  | -0.022 | 0.325 | 0.160 |
| P08  | 0.526 | 0.335 | 0.258  | 0.308 | 0.186 | 0.321 | 0.222  | 1.000 | 0.461 | 0.520  | 0.000  | 0.309  | 0.348 | 0.171 |
| P09  | 0.751 | 0.801 | 0.298  | 0.837 | 0.374 | 0.634 | 0.380  | 0.461 | 1.000 | 0.707  | 0.088  | 0.570  | 0.577 | 0.568 |
| P10  | 0.593 | 0.575 | 0.134  | 0.510 | 0.349 | 0.652 | 0.254  | 0.520 | 0.707 | 1.000  | -0.066 | 0.469  | 0.542 | 0.640 |
| P11  | 0.241 | 0.338 | 0.412  | 0.024 | 0.196 | 0.277 | 0.043  | 0.000 | 0.088 | -0.066 | 1.000  | 0.011  | 0.599 | 0.361 |
| P12  | 0.199 | 0.328 | -0.129 | 0.544 | 0.037 | 0.500 | -0.022 | 0.390 | 0.570 | 0.469  | 0.011  | 1.000  | 0.174 | 0.154 |
| P13  | 0.684 | 0.682 | 0.700  | 0.463 | 0.466 | 0.603 | 0.325  | 0.348 | 0.577 | 0.542  | 0.599  | 0.174  | 1.000 | 0.749 |
| P14  | 0.486 | 0.490 | 0.397  | 0.342 | 0.401 | 0.544 | 0.160  | 0.171 | 0.568 | 0.640  | 0.361  | 0.154  | 0.749 | 1.000 |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

A continuación, el análisis de alfa de Cronbach para la variable: ansiedad, si el elemento se ha suprimido, se puede observar que este coeficiente es bastante estable, como se muestra en la tabla.

**Tabla 9.***Estadísticas análisis de alfa de Cronbach – ansiedad***Estadísticas de total del elemento**

|     | Media de escala<br>si el elemento<br>se ha suprimido | Varianza de escala<br>si el elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Correlación<br>múltiple al<br>cuadrado | Alfa de Cronbach<br>si el elemento se<br>ha suprimido |
|-----|--|---|--|--|---|
| P01 | 9.00   | 50.000  | 0.780  | 0.843                                  | 0.877   |
| P02 | 8.95   | 50.050  | 0.808  | 0.859                                  | 0.876   |
| P03 | 9.55   | 55.313  | 0.394  | 0.797                                  | 0.895   |
| P04 | 8.85   | 47.818  | 0.697  | 0.823                                  | 0.882   |
| P05 | 9.45   | 55.103  | 0.454  | 0.460                                  | 0.892   |
| P06 | 9.25   | 50.829  | 0.706  | 0.716                                  | 0.880   |
| P07 | 8.75   | 54.724  | 0.362  | 0.620                                  | 0.898   |
| P08 | 9.55   | 55.945  | 0.475  | 0.591                                  | 0.891   |
| P09 | 9.45   | 48.366  | 0.864  | 0.945                                  | 0.872   |
| P10 | 9.45   | 51.839  | 0.684  | 0.837                                  | 0.882   |
| P11 | 9.15   | 58.029  | 0.253  | 0.726                                  | 0.898   |
| P12 | 9.50   | 54.484  | 0.392  | 0.818                                  | 0.893   |
| P13 | 9.80   | 56.789  | 0.804  | 0.940                                  | 0.882   |
| P14 | 9.95   | 56.892  | 0.626  | 0.853                                  | 0.889   |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

Al procesar la matriz de datos de la variable: desempeño laboral, se calcula, el alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron:

**Tabla 10.***Estadísticas de fiabilidad con escala: alfa de Cronbach – desempeño laboral***Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach pasada en |                          |                 |
|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach           | elementos estandarizados | N° de elementos |
| 0.824                      | 0.818                    | 7               |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla 10, el resultado obtenido (**0.824**), lo sitúa como muy alta. Lo cual significa que el instrumento fue confiable.

**Tabla 11.**

Matriz de correlaciones – variable desempeño laboral

**Matriz de correlaciones entre elementos**

|     | P15   | P16    | P17   | P18   | P19   | P20   | P21    |
|-----|-------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|
| P15 | 1.000 | 0.456  | 0.692 | 0.515 | 0.692 | 0.578 | 0.078  |
| P16 | 0.456 | 1.000  | 0.394 | 0.502 | 0.552 | 0.000 | -0.098 |
| P17 | 0.692 | 0.394  | 1.000 | 0.514 | 0.652 | 0.640 | 0.377  |
| P18 | 0.515 | 0.502  | 0.514 | 1.000 | 0.672 | 0.058 | 0.245  |
| P19 | 0.692 | 0.552  | 0.652 | 0.672 | 1.000 | 0.320 | 0.162  |
| P20 | 0.578 | 0.000  | 0.640 | 0.058 | 0.320 | 1.000 | 0.198  |
| P21 | 0.078 | -0.098 | 0.377 | 0.245 | 0.162 | 0.198 | 1.000  |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

A continuación, el análisis de Alfa de Cronbach para la variable: desempeño laboral; sí el elemento se ha suprimido, se puede observar que este coeficiente es bastante estable, como se muestra en la tabla.

**Tabla 12.***Estadísticas análisis de alfa de Cronbach – desempeño laboral***Estadísticas de total del elemento**

|     | Media de escala<br>si el elemento<br>se ha suprimido | Varianza de escala<br>si el elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>de corregida | Correlación<br>múltiple al<br>cuadrado | Alfa de Cronbach<br>si el elemento se<br>ha suprimido |
|-----|--|---|---|--|---|
| P15 | 21.60  | 5.200   | 0.758   | 0.683                                  | 0.763   |
| P16 | 21.60  | 6.674   | 0.436   | 0.464                                  | 0.821   |
| P17 | 20.85  | 5.924   | 0.816   | 0.732                                  | 0.760   |
| P18 | 21.15  | 6.239   | 0.597   | 0.580                                  | 0.795   |
| P19 | 21.85  | 6.029   | 0.770   | 0.657                                  | 0.768   |
| P20 | 21.70  | 6.747   | 0.420   | 0.638                                  | 0.824   |
| P21 | 21.85  | 7.713   | 0.203   | 0.292                                  | 0.846   |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Para analizar la base de datos de la presente investigación se utilizó el programa estadístico. Se realizó un análisis exploratorio de los datos, a nivel descriptivo donde se consideró la frecuencia y porcentaje. Tras conocer la distribución de los datos, se evaluaron las variables: ansiedad y desempeño laboral. Para tal efecto se realizó el análisis aplicado para un diseño no experimental de corte transeccional y pruebas estadísticas como la estadística descriptiva, distribución de frecuencias, medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y medidas de variabilidad (rango, desviación estándar, varianza). A través del programa estadístico se pudo analizar y visualizar los datos por variables, realizar análisis adicionales, analizar hipótesis, evaluar confiabilidad y tener la presentación de las respectivas tablas gráficas.

### **3.8. Aspectos éticos**

La siguiente investigación se sustentó bajos los principios de la ética. La investigación es un acto técnico y un ejercicio de un acto responsable que ha planteado la objetividad y veracidad de los resultados obtenidos teniendo en consideración las respuestas reales de la muestra seleccionada.

Para obtener la información y apoyo se contó con un consentimiento informado que incluyó: declaración del objetivo de estudio, duración procedimientos involucrados, riesgos y problemas de la participación, beneficios esperados, confidencialidad de los datos, declaración de que la participación es voluntaria. El consentimiento informado fue el elemento previo a la evaluación e intervención psicológica, que preserva los derechos del paciente y los deberes del profesional con respecto a la praxis.

La investigación dio a conocer a los involucrados el tema central y los objetivos de la investigación para que con su aporte se pueda resolver y responder a la hipótesis de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

La encuesta está compuesta de 21 preguntas. Para la variable: ansiedad son 14 preguntas, teniendo entre las alternativas de respuesta: 0 = ausente; 1 = leve; 2 = moderado; 3 = grave; 4 = muy grave. Para la variable: desempeño laboral son 7 preguntas, teniendo entre las alternativas de respuesta: 1 = optimo; 2 = bueno; 3 = regular; 4 = tolerable; 5 = malo.

Estos cuestionarios se presentaron al personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, a un total de muestra de 50 de ellos, los que presentan los resultados que se presentan en las siguientes tablas de frecuencias.

**Tabla 13.**  
*Estadísticas tabla de frecuencia de las variables*

|                      | N       | Mínimo      | Máximo    | Media   |             | Desv.       | Var.        |
|----------------------|---------|-------------|-----------|---------|-------------|-------------|-------------|
|                      | Estadís | Estadístico | Estadíst. | Estadís | Desv. Error | Estadístico | Estadístico |
| Ansiedad             | 50      | 2           | 3         | 2.06    | 0.034       | 0.240       | 0.058       |
| Desempeño<br>laboral | 50      | 3           | 5         | 3.94    | 0.060       | 0.424       | 0.180       |
| N válido (por lista) | 50      |             |           |         |             |             |             |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

A continuación, se presenta un análisis descriptivo con el empleo del análisis estadístico SPSS. Pero debemos tener en cuenta que el análisis aplicado es para un diseño no experimental de corte transeccional porque se analiza a los sujetos en un solo momento o período de tiempo, y con ello, mediremos la ansiedad y el desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021. Primero, se llevó a cabo el análisis descriptivo, luego el análisis inferencial, el cual incluye la prueba de normalidad y la comprobación de la hipótesis.

## 4.1. Análisis descriptivo

### 4.1.1. Resultados Variable: ansiedad

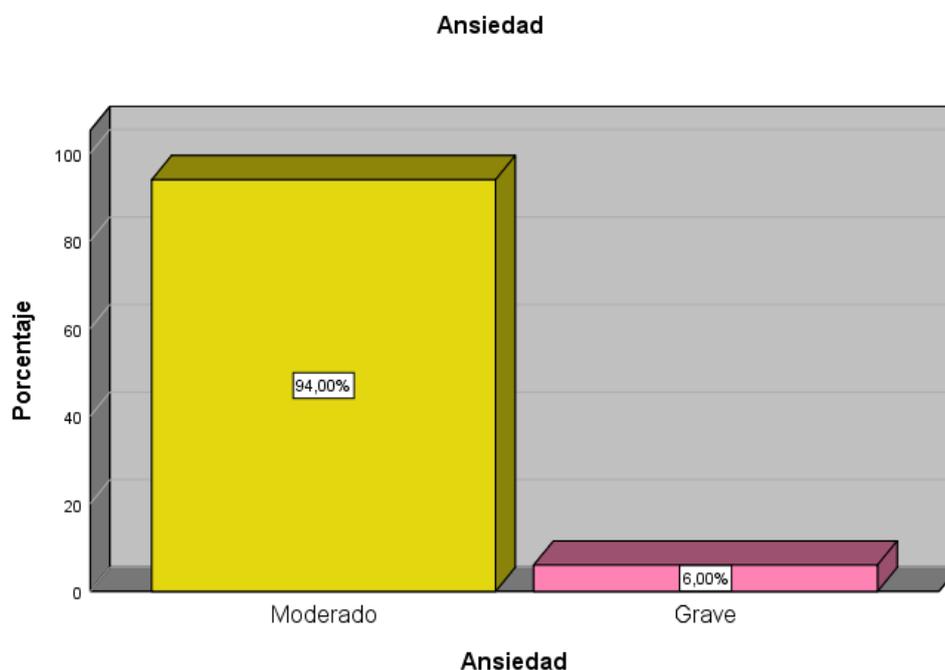
**Tabla 14.**

*Tabla de frecuencia. Variable: ansiedad*

|        |          | <b>Ansiedad</b> |            |                   |                      |
|--------|----------|-----------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |          | Frecuencia      | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Valido | Moderado | 47              | 94.0       | 94.0              | 91.0                 |
|        | Grave    | 3               | 6.0        | 6.0               | 100.0                |
|        | Total    | 50              | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 14, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar los resultados con un 94.0% (47 empleados), moderado; y un 6.0% (3 empleados), grave.



**Figura 1.** Tabla de Frecuencia. Variable: Ansiedad

## Pregunta P01: humor ansioso

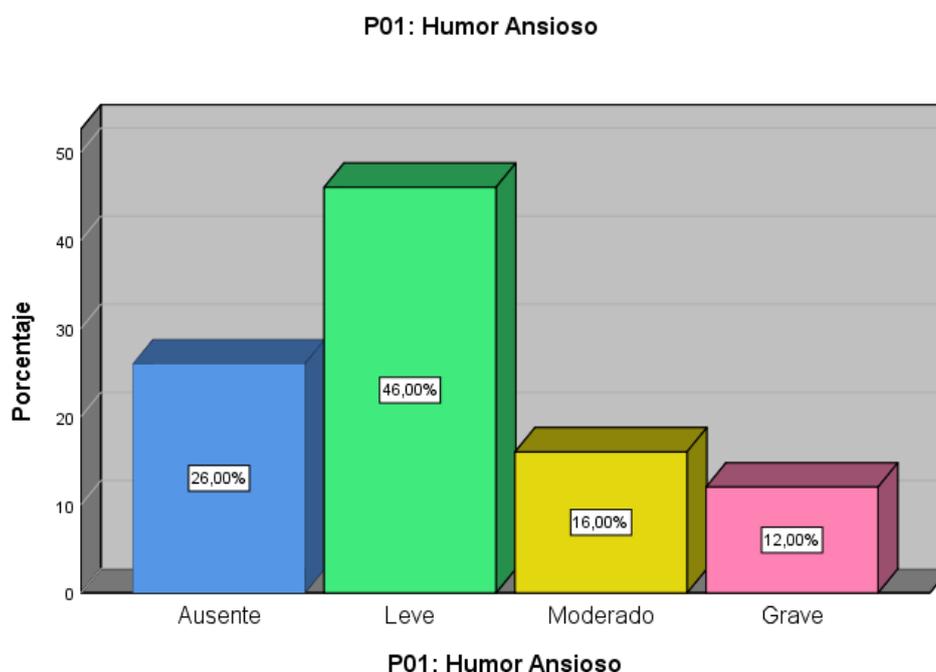
**Tabla 15.**

*Tabla de frecuencia. Humor ansioso*

|        |          | <b>Humor ansioso</b> |            |                   |                      |
|--------|----------|----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |          | Frecuencia           | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Ausente  | 13                   | 26.0       | 26.0              | 26.0                 |
|        | Leve     | 23                   | 46.0       | 46.0              | 72.0                 |
|        | Moderado | 8                    | 16.0       | 16.0              | 88.0                 |
|        | Grave    | 6                    | 12.0       | 12.0              | 100.0                |
|        | Total    | 50                   | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 15, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 26.0% (13 empleados) opina: ausente; un 46.0% (23 empleados) opina: leve; un 16.0% (8 empleados) opina: moderado; un 12.0% (6 empleados) opina: grave.



**Figura 2.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P01: Humor ansioso

## Pregunta P02: tensión

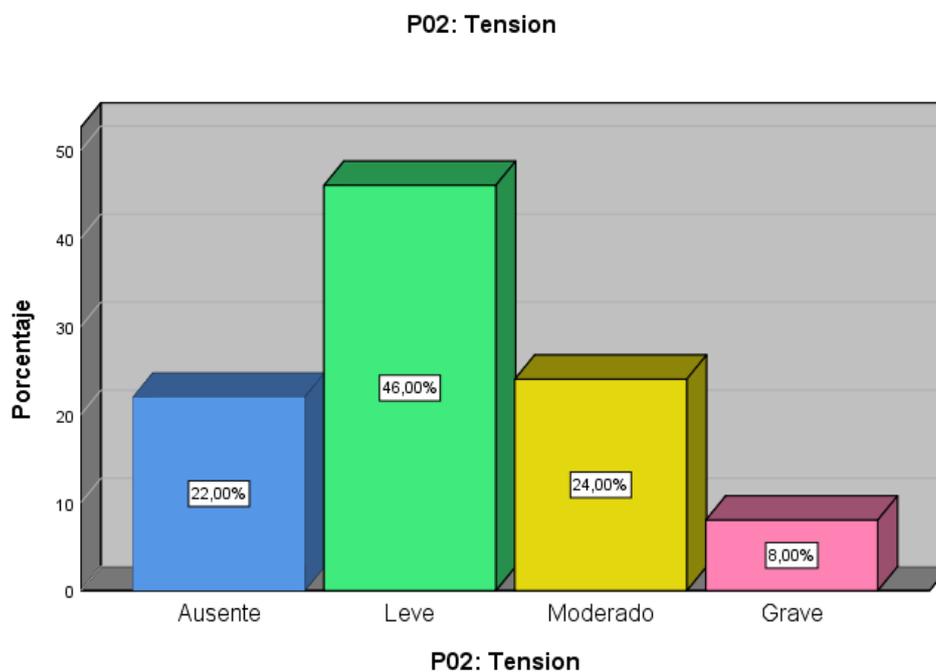
**Tabla 16.**

*Tabla de frecuencia. Tensión*

|        |          | <b>Tensión</b> |            |                   |                      |
|--------|----------|----------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |          | Frecuencia     | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Ausente  | 11             | 22.0       | 22.0              | 22.0                 |
|        | Leve     | 23             | 46.0       | 46.0              | 68.0                 |
|        | Moderado | 12             | 24.0       | 24.0              | 92.0                 |
|        | Grave    | 4              | 8.0        | 8.0               | 100.0                |
|        | Total    | 50             | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 16, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 22.0% (11 empleados) opina: ausente; un 46.0% (23 empleados) opina: leve; un 24.0% (12 empleados) opina: moderado; un 8.0% (4 empleados) opina: grave.



**Figura 3.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P02: Tensión

### Pregunta P03: miedos

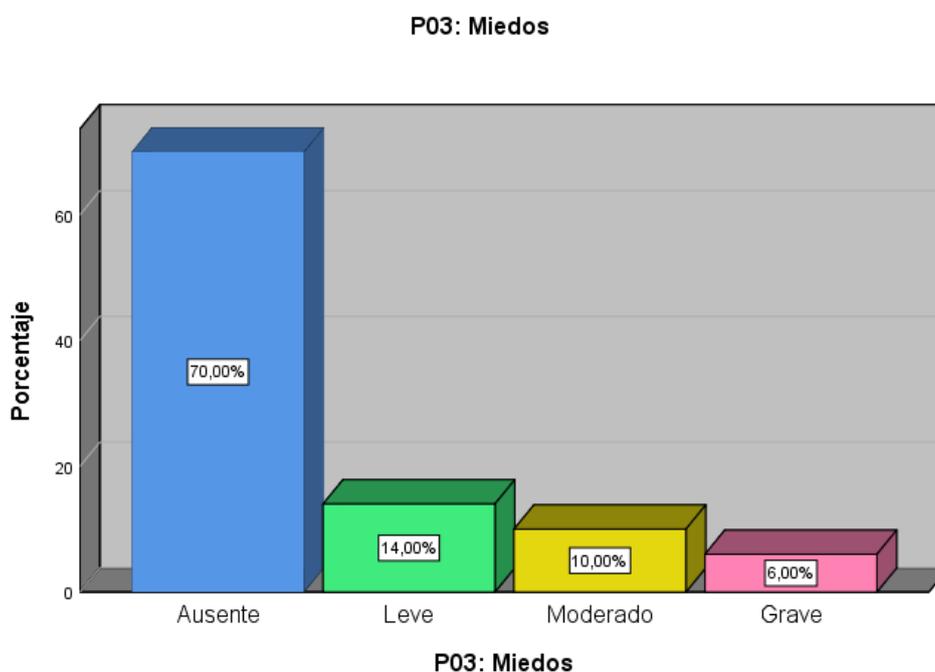
**Tabla 17.**

*Tabla de frecuencia. Miedos*

|        |          | <b>Miedos</b> |            |                   |                      |
|--------|----------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |          | Frecuencia    | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Ausente  | 35            | 70.0       | 70.0              | 70.0                 |
|        | Leve     | 7             | 14.0       | 14.0              | 84.0                 |
|        | Moderado | 5             | 10.0       | 10.0              | 94.0                 |
|        | Grave    | 3             | 6.0        | 6.0               | 100.0                |
|        | Total    | 50            | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 17; de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 70.0% (35 empleados) opina: ausente; un 14.0% (7 empleados) opina: leve; un 10.0% (5 empleados) opina: moderado; un 6.0% (3 empleados) opina: grave.



**Figura 4.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P03: Miedos

## Pregunta P04: insomnio

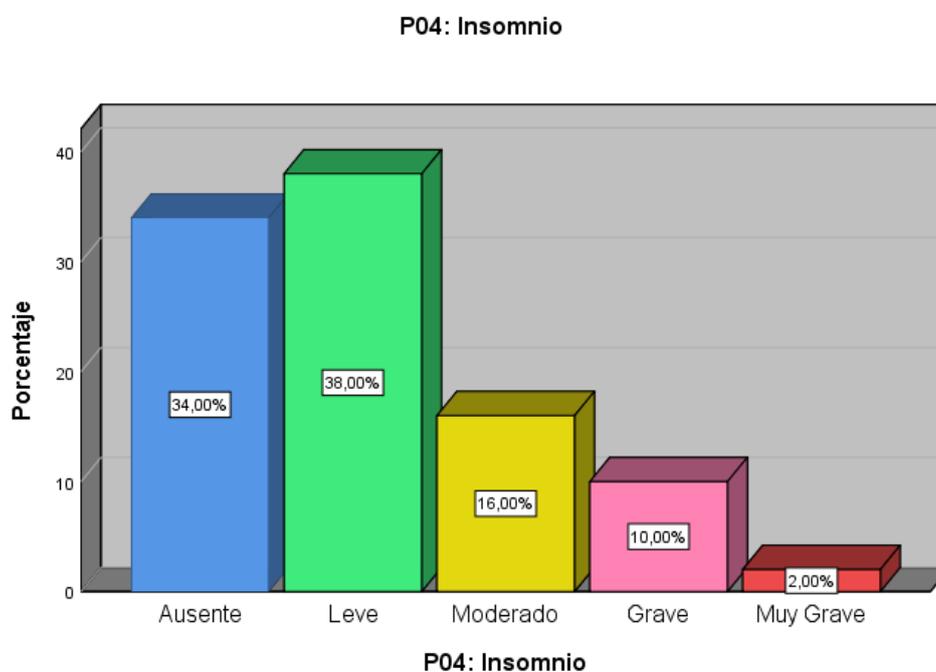
**Tabla 18.**

*Tabla de frecuencia. Insomnio*

| <b>Insomnio</b> |          |            |            |                   |                      |
|-----------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                 |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido          | Ausente  | 17         | 34.0       | 34.0              | 34.0                 |
|                 | Leve     | 19         | 38.0       | 38.0              | 72.0                 |
|                 | Moderado | 8          | 16.0       | 16.0              | 88.0                 |
|                 | Grave    | 6          | 2.0        | 2.0               | 100.0                |
|                 | Total    | 50         | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 18, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 26.0% (13 empleados) opina: ausente; un 46.0% (23 empleados) opina: leve; un 16.0% (8 empleados) opina: moderado; un 12.0% (6 empleados) opina: grave.



**Figura 5.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P04: Insomnio

## Pregunta P05: funciones intelectuales

**Tabla 19.**

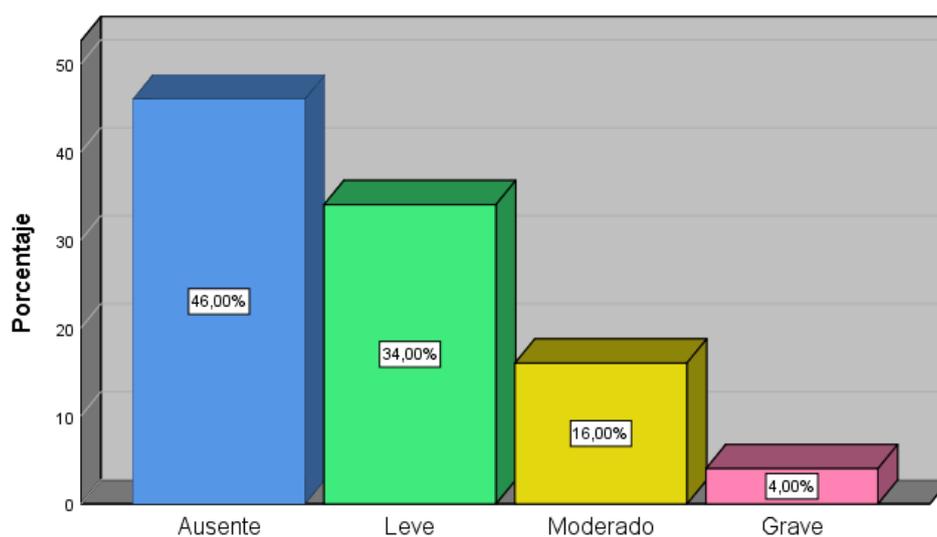
*Tabla de frecuencia. Funciones intelectuales*

| <b>Funciones intelectuales</b> |          |            |            |                   |                      |
|--------------------------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                         | Ausente  | 23         | 46.0       | 46.0              | 46.0                 |
|                                | Leve     | 17         | 34.0       | 34.0              | 80.0                 |
|                                | Moderado | 8          | 16.0       | 16.0              | 96.0                 |
|                                | Grave    | 2          | 4.0        | 4.0               | 100.0                |
|                                | Total    | 50         | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 19, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 26.0% (13 empleados) opina: ausente; un 46.0% (23 empleados) opina: leve; un 16.0% (8 empleados) opina: moderado; un 12.0% (6 empleados) opina: grave.

**P05: Funciones Intelectuales**



**P05: Funciones Intelectuales**

**Figura 6.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P05: Funciones intelectuales

## Pregunta P06: humor deprimido

**Tabla 20.**

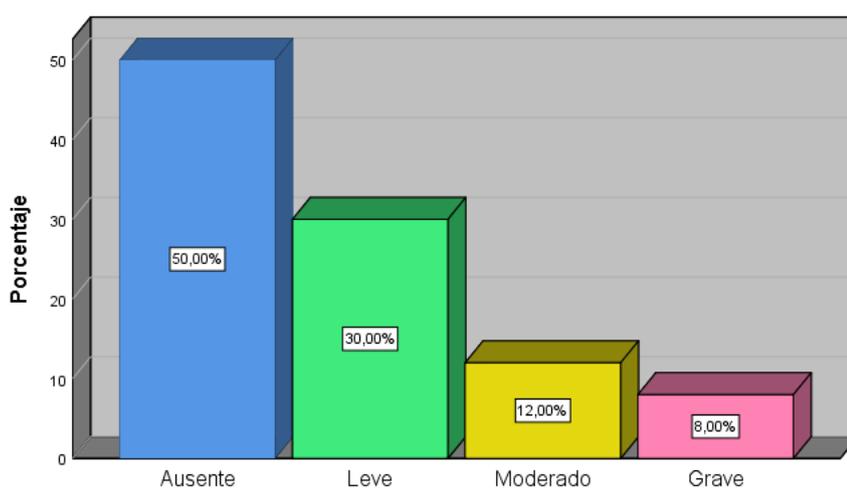
*Tabla de frecuencia. Humor deprimido*

| <b>Funciones intelectuales</b> |          |            |            |                   |                      |
|--------------------------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                         | Ausente  | 25         | 50.0       | 50.0              | 50.0                 |
|                                | Leve     | 15         | 30.0       | 30.0              | 80.0                 |
|                                | Moderado | 6          | 12.0       | 12.0              | 92.0                 |
|                                | Grave    | 4          | 8.0        | 8.0               | 100.0                |
|                                | Total    | 50         | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 20, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 50.0% (25 empleados) opina: ausente; un 30.0% (15 empleados) opina: leve; un 12.0% (6 empleados) opina: moderado; un 8.0% (4 empleados) opina: grave.

**P06: Humor deprimido**



**P06: Humor deprimido**

**Figura 7.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P06: Humor deprimido

## Pregunta P07: síntomas somáticos generales

**Tabla 21.**

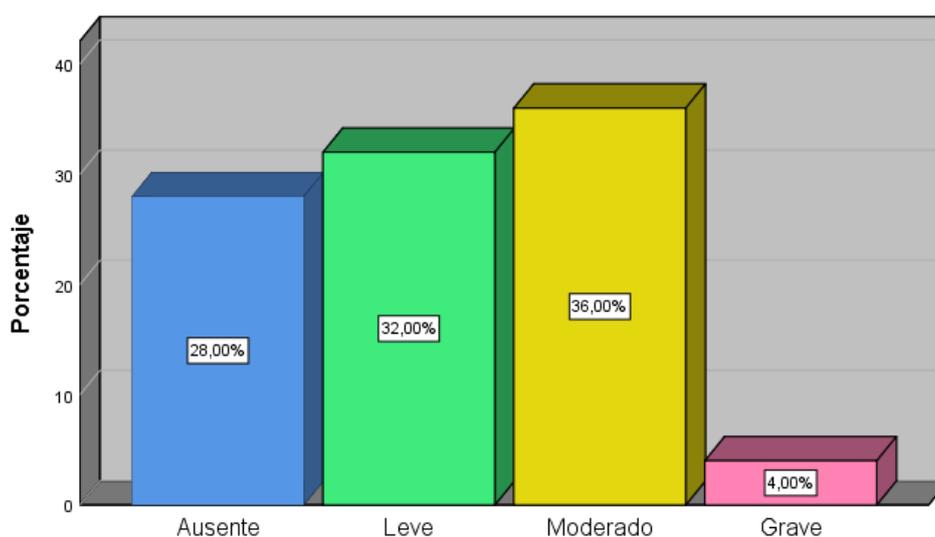
*Tabla de frecuencia. Síntomas somáticos generales*

|        |          | <b>Funciones intelectuales</b> |            |                   |                      |
|--------|----------|--------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |          | Frecuencia                     | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Ausente  | 14                             | 28.0       | 28.0              | 28.0                 |
|        | Leve     | 16                             | 32.0       | 32.0              | 60.0                 |
|        | Moderado | 18                             | 36.0       | 36.0              | 96.0                 |
|        | Grave    | 2                              | 4.0        | 4.0               | 100.0                |
|        | Total    | 50                             | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 21, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 28.0% (14 empleados) opina: ausente; un 32.0% (16 empleados) opina: leve; un 36.0% (18 empleados) opina: moderado; un 4.0% (2 empleados) opina: grave.

**P07: Síntomas somáticos generales**



**P07: Síntomas somáticos generales**

**Figura 8.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P05: Síntomas somáticos generales

## Pregunta P08: síntomas somáticos generales

**Tabla 22.**

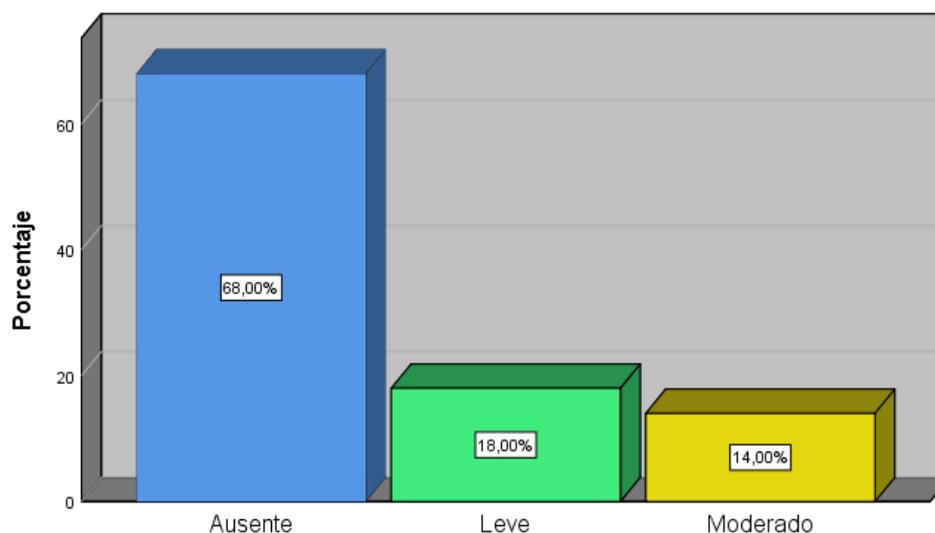
*Tabla de frecuencia. Síntomas somáticos generales*

| <b>Síntomas somáticos generales</b> |          |            |            |                   |                      |
|-------------------------------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                     |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                              | Ausente  | 34         | 68.0       | 68.0              | 68.0                 |
|                                     | Leve     | 9          | 18.0       | 18.0              | 86.0                 |
|                                     | Moderado | 7          | 14.0       | 14.0              | 100.0                |
|                                     | Total    | 50         | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 22, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 68.0% (34 empleados) opina: ausente; un 18.0% (9 empleados) opina: leve; un 14.0% (7 empleados) opina: moderado.

**P08: Síntomas somáticos generales**



**P08: Síntomas somáticos generales**

**Figura 9.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P08: Síntomas somáticos generales

## Pregunta P09: síntomas cardiovasculares

**Tabla 23.**

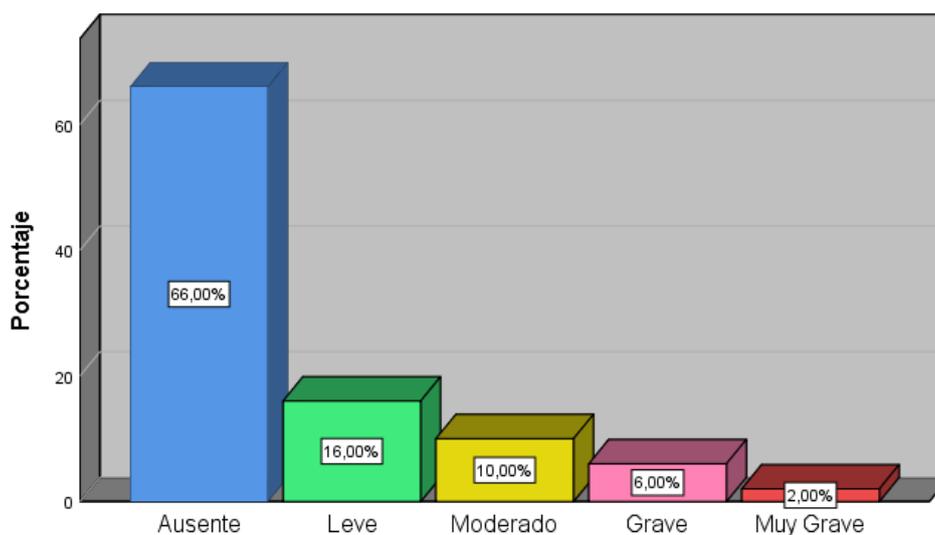
*Tabla de frecuencia. Síntomas cardiovasculares*

| <b>Síntomas cardiovasculares</b> |           |            |            |                   |                      |
|----------------------------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                  |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                           | Ausente   | 33         | 66.0       | 66.0              | 66.0                 |
|                                  | Leve      | 8          | 16.0       | 16.0              | 82.0                 |
|                                  | Moderado  | 5          | 10.0       | 10.0              | 92.0                 |
|                                  | Grave     | 3          | 6.0        | 6.0               | 98.0                 |
|                                  | Muy grave | 1          | 2.0        | 2.0               | 100.0                |
|                                  |           | 50         | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 23, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 66.0% (33 empleados) opina: ausente; un 16.0% (8 empleados) opina: leve; un 10.0% (5 empleados) opina: moderado; un 6.0% (3 empleados) opina: grave; un 2.0% (1 empleado) opina: muy grave.

**P09: Síntomas cardiovasculares**



**P09: Síntomas cardiovasculares**

**Figura 10.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P09: Síntomas cardiovasculares

## Pregunta P10: síntomas respiratorios

**Tabla 24.**

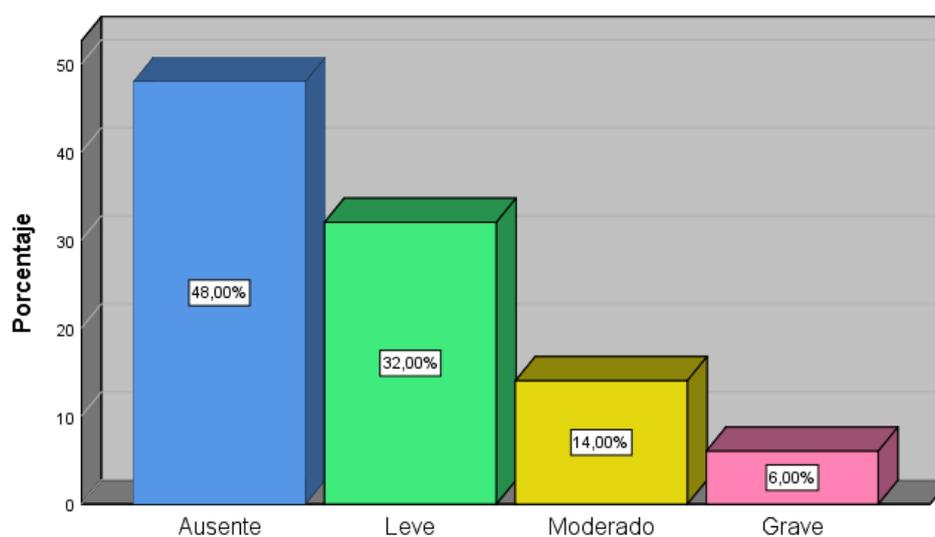
*Tabla de frecuencia. Síntomas respiratorios*

| <b>Síntomas respiratorios</b> |          |            |            |                   |                      |
|-------------------------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                               |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                        | Ausente  | 24         | 48.0       | 48.0              | 48.0                 |
|                               | Leve     | 16         | 32.0       | 32.0              | 80.0                 |
|                               | Moderado | 7          | 14.0       | 14.0              | 94.0                 |
|                               | Grave    | 3          | 6.0        | 6.0               | 100.0                |
|                               | Total    | 50         | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 24, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 48.0% (24 empleados) opina: ausente; un 32.0% (16 empleados) opina: leve; un 14.0% (7 empleados) opina: moderado; un 6.0% (3 empleados) opina: grave.

**P10: Síntomas respiratorios**



**P10: Síntomas respiratorios**

**Figura 11.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P10: Síntomas respiratorios

## Pregunta P11: síntomas gastrointestinales

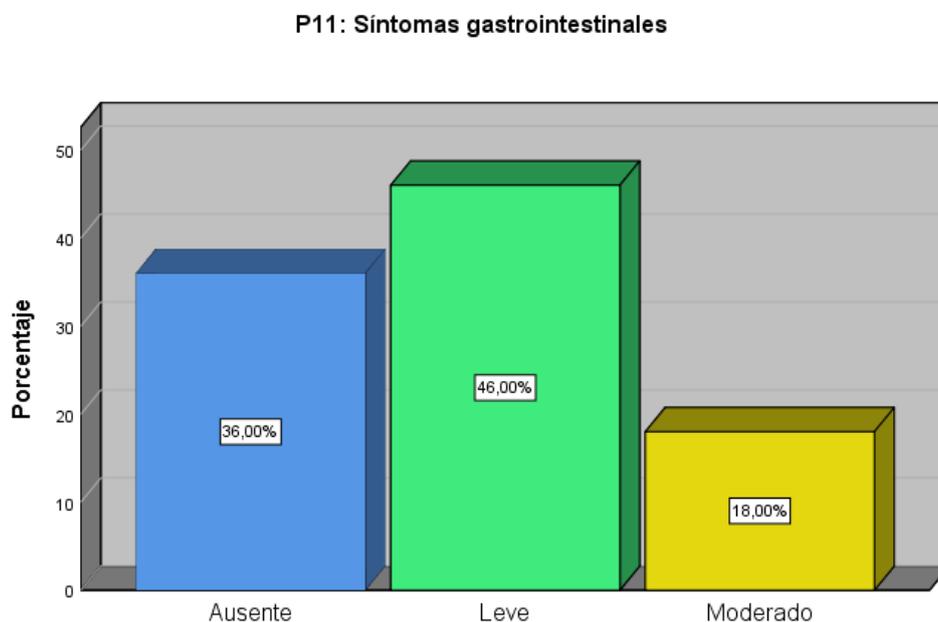
**Tabla 25.**

*Tabla de frecuencia. Síntomas gastrointestinales*

| <b>Síntomas gastrointestinales</b> |          |            |            |                   |                      |
|------------------------------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                    |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                             | Ausente  | 18         | 36.0       | 36.0              | 36.0                 |
|                                    | Leve     | 23         | 46.0       | 46.0              | 82.0                 |
|                                    | Moderado | 9          | 18.0       | 18.0              | 100.0                |
|                                    | Total    | 50         | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 25, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 36.0% (18 empleados) opina: ausente; un 46.0% (23 empleados) opina: leve; un 18.0% (9 empleados) opina: moderado.



**P11: Síntomas gastrointestinales**

**Figura 12.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P11: Síntomas gastrointestinales

## Pregunta P12: síntomas genitourinarios

**Tabla 26.**

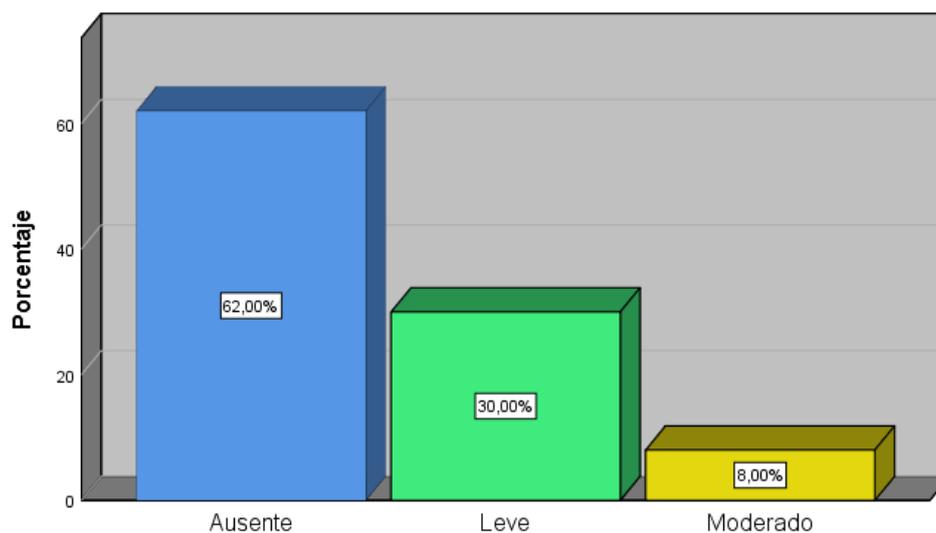
*Tabla de frecuencia. Síntomas genitourinarios*

| <b>Síntomas genitourinarios</b> |          |            |            |                   |                      |
|---------------------------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                 |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                          | Ausente  | 31         | 62.0       | 62.0              | 62.0                 |
|                                 | Leve     | 15         | 30.0       | 30.0              | 92.0                 |
|                                 | Moderado | 4          | 8.0        | 8.0               | 100.0                |
|                                 | Total    | 50         | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 26, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 26.0% (13 empleados) opina: ausente; un 46.0% (23 empleados) opina: leve; un 16.0% (8 empleados) opina: moderado; un 12.0% (6 empleados) opina: grave.

**P12: Síntomas genitourinarios**



**P12: Síntomas genitourinarios**

**Figura 13.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P12: Síntomas genitourinarios

### Pregunta P13: síntomas del sistema nervioso autónomo

**Tabla 27.**

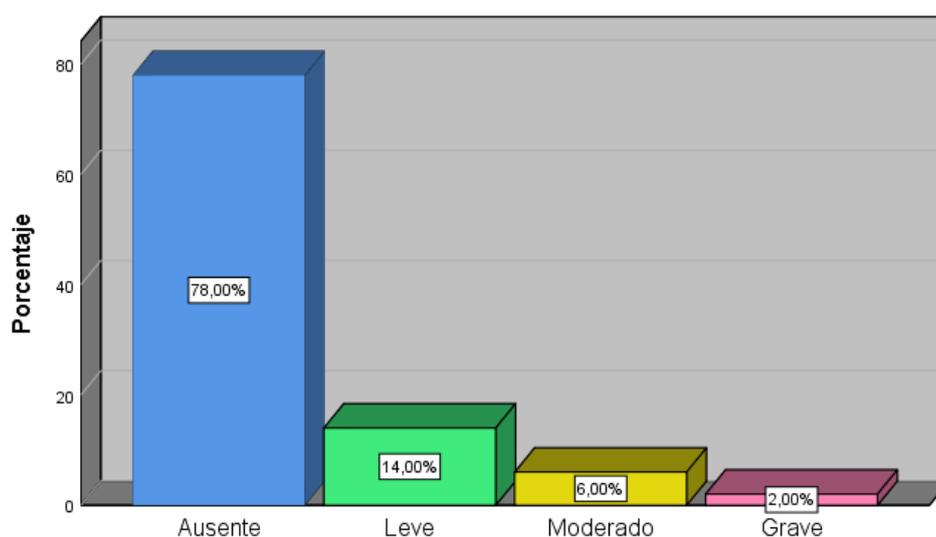
*Tabla de frecuencia. Síntomas del sistema nervioso autónomo*

| <b>Síntomas respiratorios</b> |          |            |            |                   |                      |
|-------------------------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                               |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                        | Ausente  | 39         | 78.0       | 78.0              | 78.0                 |
|                               | Leve     | 7          | 14.0       | 14.0              | 92.0                 |
|                               | Moderado | 3          | 6.0        | 6.0               | 98.0                 |
|                               | Grave    | 1          | 2.0        | 2.0               | 100.0                |
|                               | Total    | 50         | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 27, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 78.0% (39 empleados) opina: ausente; un 14.0% (7 empleados) opina: leve; un 6.0% (3 empleados) opina: moderado; un 2.0% (1 empleado) opina: grave.

**P13: Síntomas del sistema nervioso autónomo**



**P13: Síntomas del sistema nervioso autónomo**

**Figura 14. Tabla de Frecuencia. Pregunta P13: Síntomas del sistema nervioso autónomo**

## Pregunta P14: comportamiento durante la entrevista

**Tabla 28.**

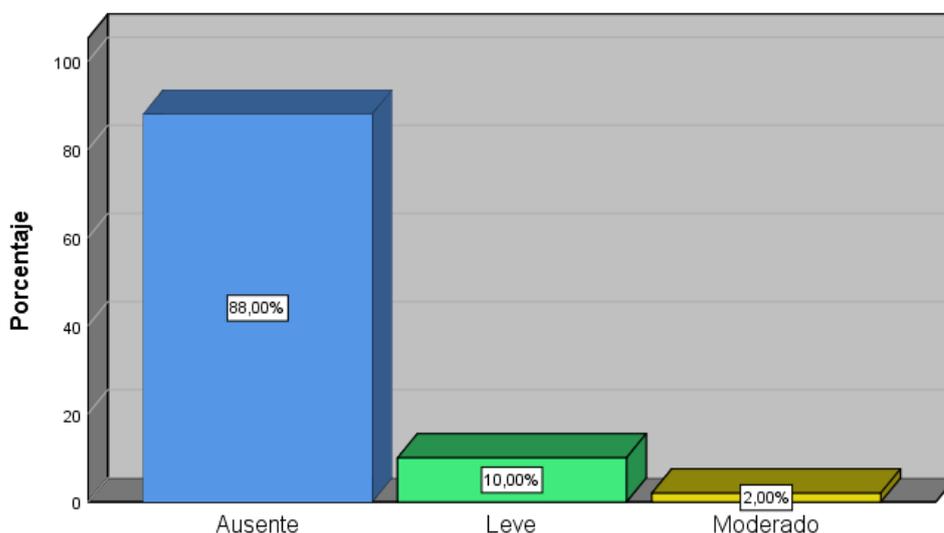
*Tabla de frecuencia. Comportamiento durante la entrevista*

| <b>Comportamiento durante la entrevista</b> |          |            |            |                   |                      |
|---|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                                      | Ausente  | 44         | 88.0       | 88.0              | 88.0                 |
|   | Leve     | 5          | 10.0       | 10.0              | 98.0                 |
|   | Moderado | 1          | 2.0        | 2.0               | 100.0                |
|   | Total    | 50         | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 28, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 88.0% (44 empleados) opina: Ausente; un 10.0% (5 empleados) opina: Leve; un 2.0% (1 empleado) opina:

**P14: Comportamiento durante la entrevista**



**P14: Comportamiento durante la entrevista**

**Figura 15.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P14: Comportamiento durante la entrevista

#### 4.1.2. Resultados variable: desempeño laboral

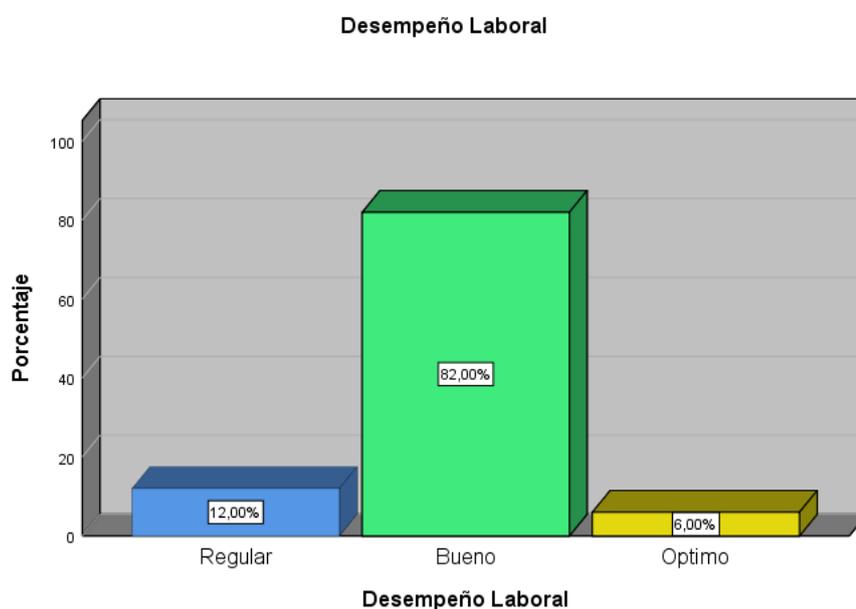
**Tabla 29.**

*Tabla de frecuencia. Variable: desempeño laboral*

|        |         | <b>Desempeño laboral</b> |            |                      |                         |
|--------|---------|--------------------------|------------|----------------------|-------------------------|
|        |         | Frecuencia               | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
| Válido | Regular | 6                        | 12.0       | 12.0                 | 12.0                    |
|        | Bueno   | 41                       | 82.0       | 82.0                 | 94.0                    |
|        | Óptimo  | 3                        | 6.0        | 6.0                  | 100.0                   |
|        | Total   | 50                       | 100.0      | 100.0                |                         |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 29, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 12.0% (6 empleados) opina: regular; un 82.0% (41 empleados) opina: bueno; un 6.0% (3 empleados) opina: óptimo.



**Figura 16.** Tabla de Frecuencia. Variable: Desempeño laboral

## Pregunta P15: producto

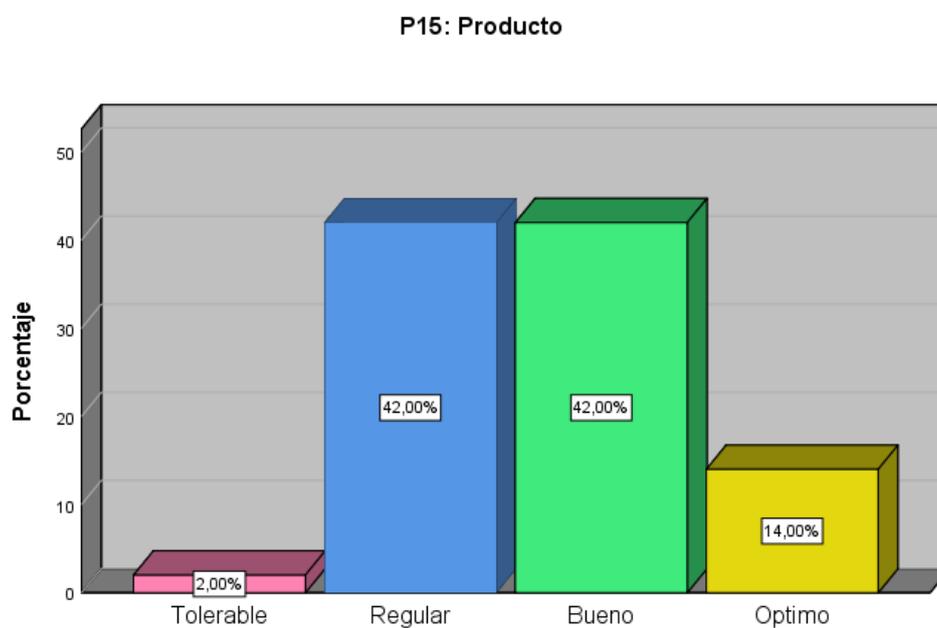
**Tabla 30.**

*Tabla de frecuencia. Producto*

|        |           | <b>Producto</b> |            |                      |                         |
|--------|-----------|-----------------|------------|----------------------|-------------------------|
|        |           | Frecuencia      | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
| Válido | Tolerable | 1               | 2.0        | 2.0                  | 2.0                     |
|        | Regular   | 21              | 42.0       | 42.0                 | 44.0                    |
|        | Bueno     | 21              | 42.0       | 42.0                 | 86.0                    |
|        | Óptimo    | 7               | 14.0       | 14.0                 | 100.0                   |
|        | Total     | 50              | 100.0      | 100.0                |                         |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 30, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 2.0% (1 empleado) opina: tolerable; un 42.0% (21 empleados) opina: regular; un 42.0% (21 empleados) opina: bueno; un 14.0% (6 empleados) opina: óptimo.



**P15: Producto**

**Figura 17.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P15: Producto

## Pregunta P16: calidad

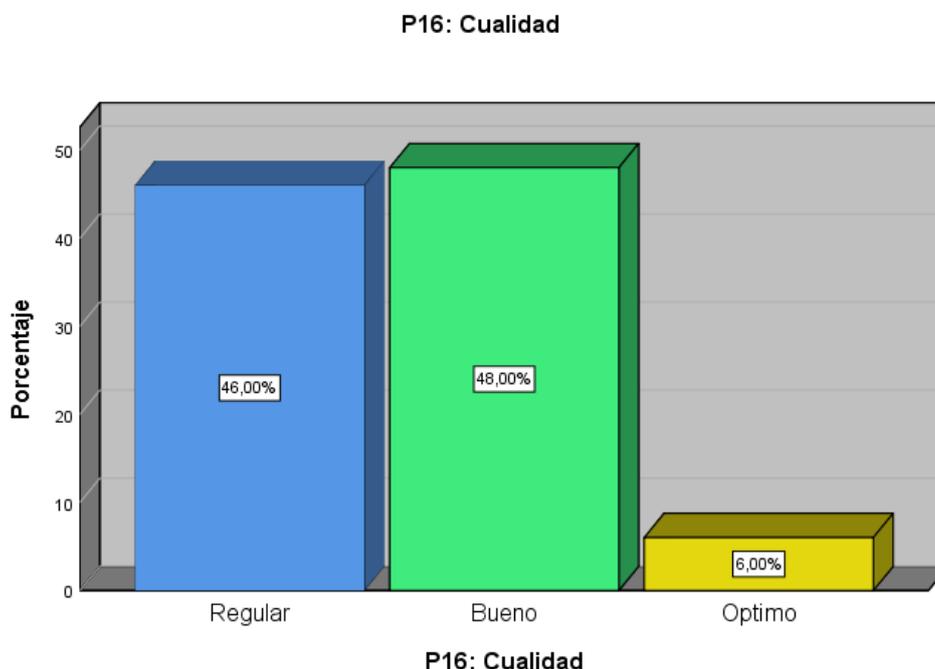
**Tabla 31.**

*Tabla de frecuencia. Calidad*

|        |         | <b>Cualidad</b> |            |                   |                      |
|--------|---------|-----------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia      | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Regular | 23              | 46.0       | 46.0              | 46.0                 |
|        | Bueno   | 24              | 48.0       | 48.0              | 94.0                 |
|        | Óptimo  | 3               | 6.0        | 6.0               | 100.0                |
|        | Total   | 50              | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 31, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 46.0% (23 empleados) opina: regular; un 48.0% (24 empleados) opina: bueno; un 6.0% (3 empleados) opina: óptimo.



**Figura 18.** *Tabla de Frecuencia. Pregunta P16: Calidad*

## Pregunta P17: conocimiento

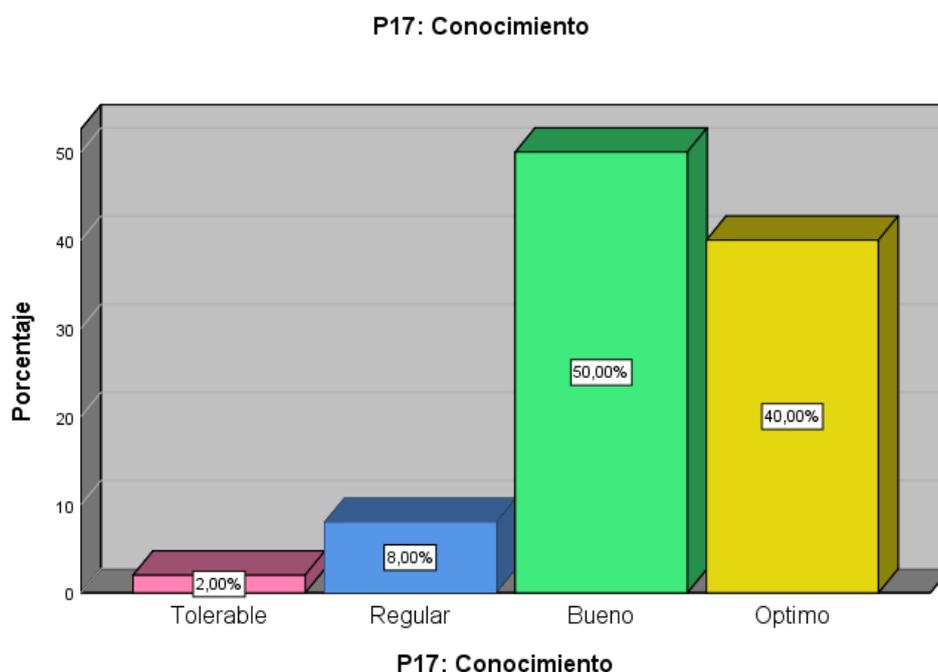
**Tabla 32.**

*Tabla de frecuencia. Conocimiento*

|        |           | <b>Conocimiento</b> |            |                   |                      |
|--------|-----------|---------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |           | Frecuencia          | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Tolerable | 1                   | 2.0        | 2.0               | 2.0                  |
|        | Regular   | 4                   | 8.0        | 8.0               | 10.0                 |
|        | Bueno     | 25                  | 50.0       | 50.0              | 60.0                 |
|        | Óptimo    | 20                  | 40.0       | 40.0              | 100.0                |
|        | Total     | 50                  | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 32, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 2.0% (1 empleado) opina: tolerable; un 8.0% (4 empleados) opina: regular; un 50.0% (25 empleados) opina: bueno; un 40.0% (20 empleados) opina: óptimo.



**Figura 19.** *Tabla de Frecuencia. Pregunta P17: Conocimiento*

## Pregunta P18: cooperación

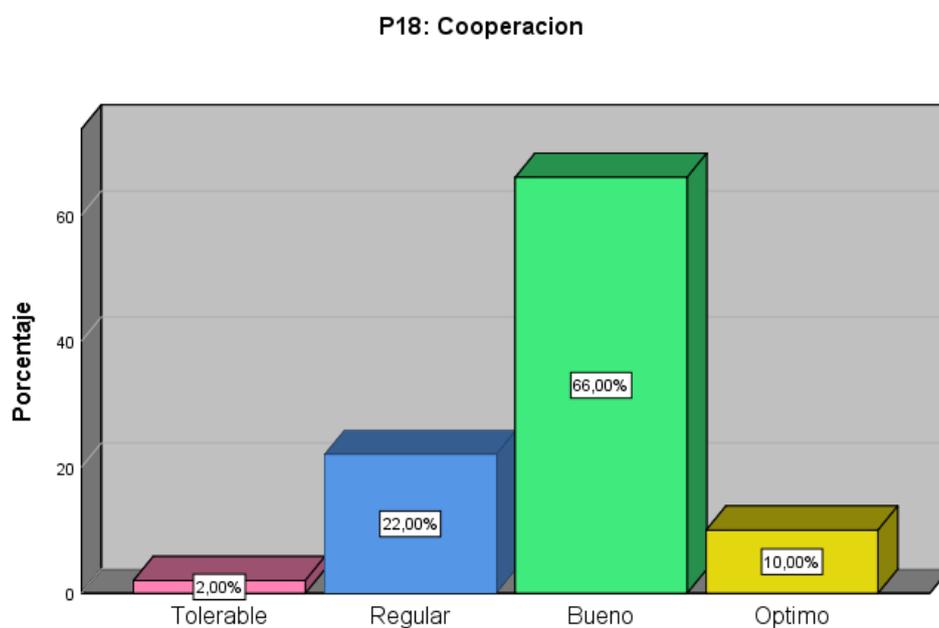
**Tabla 33.**

*Tabla de frecuencia. Cooperación*

|        |           | <b>Cooperación</b> |            |                   |                      |
|--------|-----------|--------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |           | Frecuencia         | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Tolerable | 1                  | 2.0        | 2.0               | 2.0                  |
|        | Regular   | 11                 | 22.0       | 22.0              | 24.0                 |
|        | Bueno     | 33                 | 66.0       | 66.0              | 90.0                 |
|        | Óptimo    | 5                  | 10.0       | 10.0              | 100.0                |
|        | Total     | 50                 | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 33, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 2.0% (1 empleado) opina: tolerable; un 22.0% (11 empleados) opina: regular; un 66.0% (33 empleados) opina: bueno; un 10.0% (5 empleados) opina: óptimo.



**P18: Cooperacion**

**Figura 20.** Tabla de Frecuencia. Pregunta P18: Cooperación

## Pregunta P19: comprensión de las situaciones

**Tabla 34.**

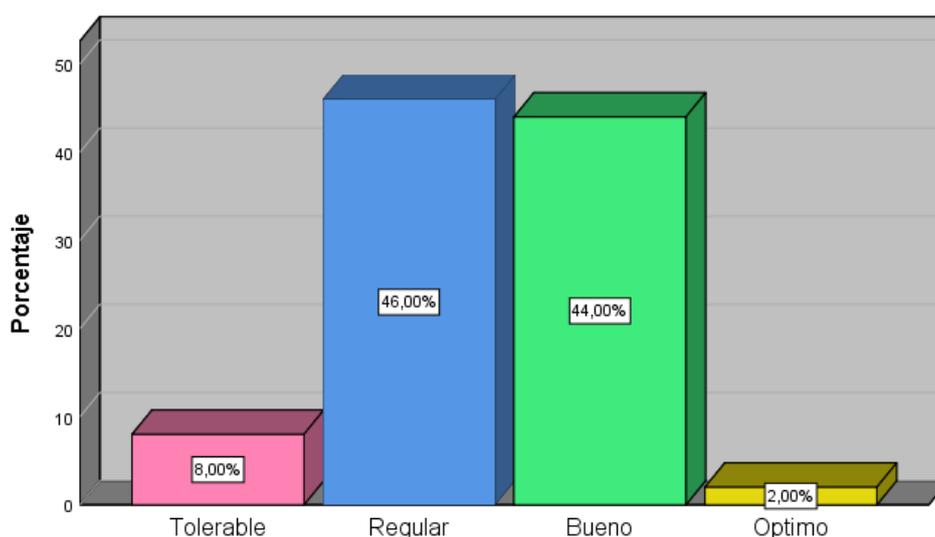
*Tabla de frecuencia. Comprensión de las situaciones*

| <b>Comprensión de las situaciones</b> |           |            |            |                   |                      |
|---------------------------------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                       |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido                                | Tolerable | 4          | 8.0        | 8.0               | 2.0                  |
|                                       | Regular   | 23         | 46.0       | 46.0              | 54.0                 |
|                                       | Bueno     | 22         | 44.0       | 44.0              | 98.0                 |
|                                       | Óptimo    | 1          | 2.0        | 2.0               | 100.0                |
|                                       | Total     | 50         | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 34, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 2.0% (1 empleado) opina: tolerable; un 8.0% (4 empleados) opina: regular; un 46.0% (23 empleados) opina: bueno; un 44.0% (22 empleados) opina: bueno; un 2.0% (1 empleado) óptimo.

**P19: Comprensión de las situaciones**



**P19: Comprensión de las situaciones**

**Figura 21.** *Tabla de Frecuencia. Pregunta P19: Comprensión de las situaciones*

## Pregunta P20: creatividad

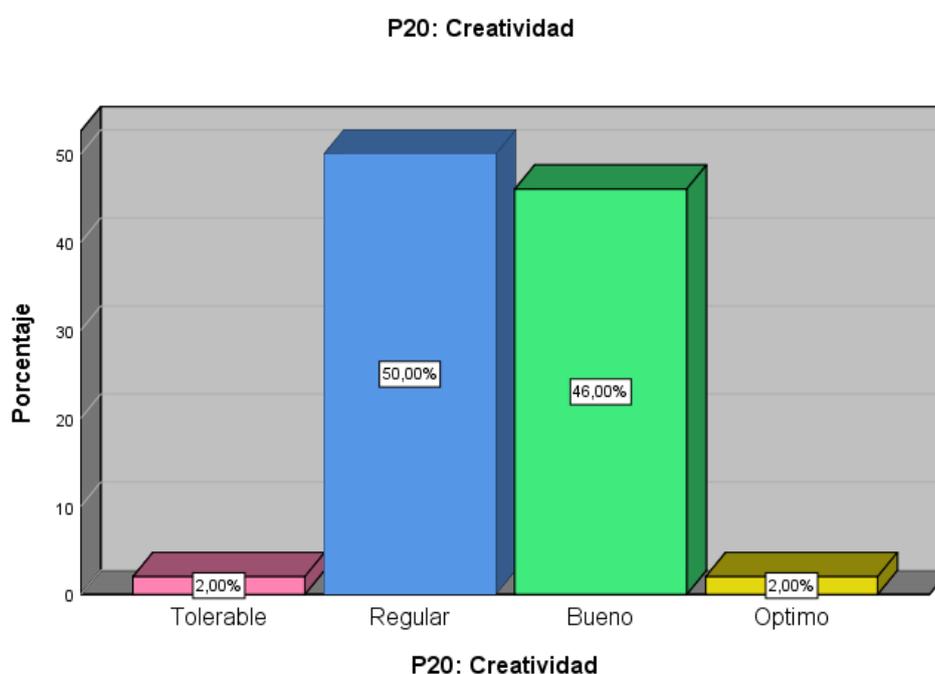
**Tabla 35.**

*Tabla de frecuencia. Creatividad*

|        |           | <b>Creatividad</b> |            |                   |                      |
|--------|-----------|--------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |           | Frecuencia         | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Tolerable | 1                  | 2.0        | 2.0               | 2.0                  |
|        | Regular   | 25                 | 50.0       | 50.0              | 52.0                 |
|        | Bueno     | 23                 | 46.0       | 46.0              | 98.0                 |
|        | Óptimo    | 1                  | 2.0        | 2.0               | 100.0                |
|        | Total     | 50                 | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 35, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 2.0% (1 empleado) opina: tolerable; un 50.0% (25 empleados) opina: regular; un 46.0% (23 empleados) opina: bueno; un 2.0% (1 empleado) opina: óptimo.



**Figura 22.** *Tabla de Frecuencia. Pregunta P20: Creatividad*

## Pregunta P21: Capacidad de realización

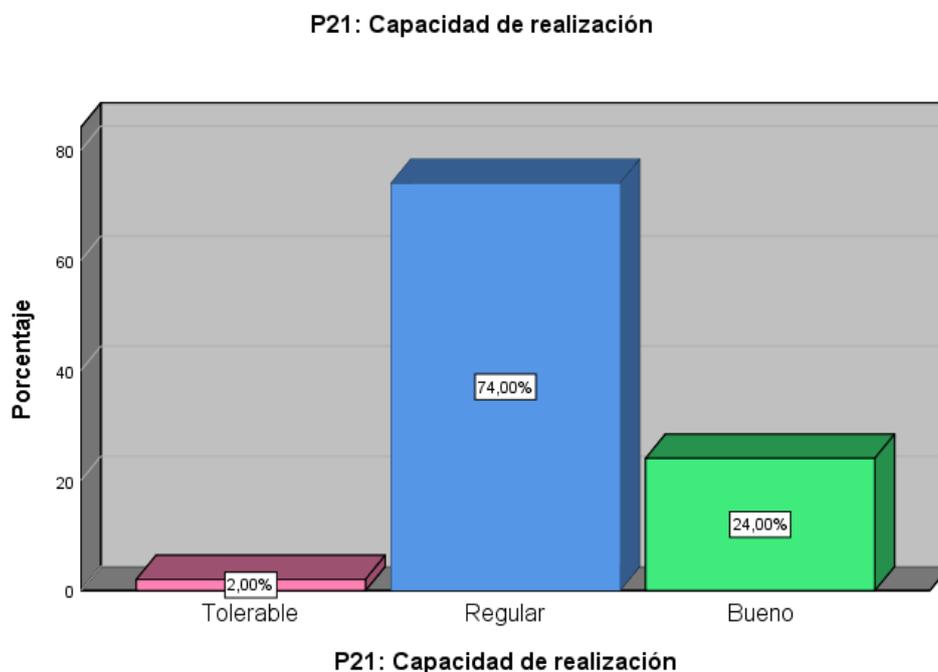
**Tabla 36.**

*Tabla de frecuencia. Capacidad de realización*

|        |         | <b>Capacidad de realización</b> |            |                   |                      |
|--------|---------|---------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |         | Frecuencia                      | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Regular | 1                               | 2.0        | 2.0               | 2.0                  |
|        | Bueno   | 37                              | 74.0       | 74.0              | 74.0                 |
|        | Óptimo  | 12                              | 24.0       | 24.0              | 100.0                |
|        | Total   | 50                              | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 36, de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 2.0% (1 empleado) opina: tolerable; un 74.0% (37 empleados) opina: regular; un 24.0% (12 empleados) opina: bueno.



**Figura 23.** Tabla de Frecuencia. P21: Capacidad de realización

## 4.2. Análisis Inferencial

### 4.2.1. Pruebas de normalidad

Según lo que indican Berlanga V. y Rubio M. (2012) las pruebas paramétricas o de distribución libre engloban una serie de pruebas las cuales poseen la característica de la ausencia acerca de la ley de probabilidad la cual sigue la población de la cual la muestra ha sido extraída. Con la finalidad de determinar a qué tipo de datos corresponden los datos obtenidos estos fueron sometidos a la prueba de normalidad obteniéndose los siguientes resultados:

Con los datos obtenidos de las variables ansiedad y desempeño laboral, a nivel de dimensiones, se realizó la prueba de normalidad y luego determinar las pruebas de hipótesis a utilizarse. Como la muestra utilizada para analizar este indicador es menor a 50 se utiliza para la prueba de normalidad a Shapiro-Wilk.

En la prueba se consideraron los siguientes criterios:

Valor de Sig > 0.05, entonces la distribución de los datos es normal.

Valor de Sig < 0.05, entonces la distribución de los datos no es normal

**Tabla 37.**

*Test de normalidad (Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk)*

| <b>Pruebas de Normalidad</b> |             |    |         |             |    |       |
|------------------------------|-------------|----|---------|-------------|----|-------|
|                              | Kolmogorov- |    | Smirnov | Shapiro -   |    | Wilk  |
|                              | Estadístico | gl | Sig     | Estadístico | gl | Sig   |
| Ansiedad                     | 0.198       | 50 | 0.000   | 0.806       | 50 | 0.000 |
| Desempeño<br>laboral         | 0.136       | 50 | 0.021   | 0.961       | 50 | 0.099 |

| <b>Pruebas de Normalidad</b> |             |    |         |             |    |       |
|------------------------------|-------------|----|---------|-------------|----|-------|
|                              | Kolmogorov- |    | Smirnov | Shapiro -   |    | Wilk  |
|                              | Estadístico | gl | Sig     | Estadístico | gl | Sig   |
| Diferencia                   | 0.161       | 50 | 0.002   | 0.885       | 50 | 0.000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Al revisar la tabla 37, y teniendo en cuenta la cantidad de casos, que es 20, solo nos interesan los valores de la prueba Kolgomorov-Smirnov, la cual indica que la significancia para las variables: ansiedad y desempeño laboral, la significancia para ambos es menor a 0.05 por lo tanto se clasifican como muestras **no paramétricas**, y debido a que, en un nivel correlacional, para la comprobación de la hipótesis se utilizó el **test estadístico rho de Spearman**.

Es bueno indicar que también se puede comprobar las hipótesis utilizando los coeficientes: chi-cuadrado ( $\chi^2$ ), tau-b de Kendall, anova de un factor.

Se adjunta tabla de coeficiente de correlación de Spearman. Con esta tabla se pudo analizar cuán bueno o malo es nuestro indicador.

**Tabla 38.**  
*González, Escoto y Chávez (2017)*

---

| Niveles de correlación   |
|--|
| (0.00 a 0.29) (0.00 a -0.29) existe baja correlación                             |
| (0.30 a 0.49) (-0.30 a -0.49) correlación moderadamente baja positiva (negativa) |
| (0.50 a 0.69) (-0.50 a -0.69) correlación moderada positiva (negativa)           |
| (0.70 a 0.79) (-0.70 a -0.79) correlación moderadamente alta positiva (negativa) |
| (0.80 a 1.00) (-0.80 a -1.00) correlación alta positiva (negativa)               |

---

### 4.3. Contrastación de hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis general

**HG:** Existe relación entre la ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021

**HGo:** (Hipótesis nula):  $med1 = med2$

**No** existe relación entre la ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.

**HGa:** (Hipótesis alterna):  $med1 \neq med2$

**Sí** existe relación entre la ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.

Consecuentemente, para contrastar la hipótesis analizamos el resultado del **test rho de Spearman** para muestras ordinales (no paramétricas) utilizando el software SPSS y con ello evaluar la relación entre las variables: ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.

**Tabla 39.**

*Correlaciones de rho de Spearman - ansiedad y desempeño laboral*

| <b>Correlaciones</b> |                      |             |          |                      |
|----------------------|----------------------|-------------|----------|----------------------|
|                      |                      |             | Ansiedad | Desempeño<br>Laboral |
| Rho de<br>Spearman   | Ansiedad             | Coeficiente | 1.000    | 615**                |
|                      |                      | correlación |          |                      |
|                      | Sig.<br>(bilateral)  |             | 0.000    |                      |
|                      | Desempeño<br>laboral | N           | 50       | 50                   |
|                      |                      | Coeficiente |          |                      |
|                      |                      | correlación | 615**    | 1.000                |
| Sig.<br>(bilateral)  |                      | 0.000       |          |                      |
| N                    | 50                   | 50          |          |                      |

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

**Nivel de confianza:** 95% (nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ )

**Regla de decisión:**

Si  $p < \alpha$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si  $p > \alpha$ , entonces se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ).

**Prueba estadística:** test de Spearman.

Se aplicó el test de Spearman con un nivel de significancia de 0.05, es un test para una muestra no paramétrico; esto implica plantear una hipótesis nula ( $H_0$ ), y una hipótesis alternativa ( $H_a$ ); de esta manera contrastamos las hipótesis utilizando el software estadístico SPSS para dos grupos relacionados con el test de Spearman; el coeficiente de correlación (**0.615**) de acuerdo con la tabla 2 niveles de correlación es moderada positiva; el p-valor o sig. asintótica (bilateral) (**0.000**) mostrada en la figura anterior es menor al nivel de significancia **0.05** entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa y concluimos que: “**sí**, existe relación moderada y positiva entre la ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021”.

#### **4.3.2. Prueba de hipótesis específica 1**

**HE1.** Existe un nivel moderado de ansiedad en el personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021

Para contrastar la hipótesis se debe analizar la tabla de frecuencia de la variable: ansiedad. Los niveles considerados para esta variable (aplicando baremos) son: ausente (0 -14); leve (15 – 29); moderado (30 – 44); grave (45 – 59) y muy grave (60 – 70).

**Tabla 40,**  
*Tabla de frecuencia. Variable: ansiedad*

|        |          | <b>Ansiedad</b> |            |                      |                         |
|--------|----------|-----------------|------------|----------------------|-------------------------|
|        |          | Frecuencia      | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
| Válido | Ausente  | 26              | 51.6       | 52.0                 | 52.0                    |
|        | Leve     | 15              | 29.0       | 29.0                 | 81.0                    |
|        | Moderado | 7               | 14.0       | 14.0                 | 95.0                    |
|        | Grave    | 2               | 4.9        | 5.0                  | 100                     |
|        | Total    | 50              | 100        | 100                  |                         |

|        |          | <b>Ansiedad</b> |            |                      |                         |
|--------|----------|-----------------|------------|----------------------|-------------------------|
|        |          | Frecuencia      | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
| Válido | Moderado | 47              | 94.0       | 94.0                 | 94.0                    |
|        | Grave    | 3               | 6.0        | 6.0                  | 100.0                   |
|        | Total    | 50              | 100.0      | 100.0                |                         |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 40, de los 50 casos, se puede observar que el nivel moderado tiene una participación del 94%, la cual corresponde a 47 empleados.

Por lo tanto: lo hipótesis planteada se comprobar y concluimos que:

“Existe un nivel moderado de ansiedad en el personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021”.

#### **4.3.3. Prueba de hipótesis específica 2**

**HE2.** Existe un buen desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.

Para contrastar la hipótesis se debe analizar la tabla de frecuencia de la variable: desempeño laboral. Los niveles considerados para esta variable (aplicando baremos) son: optimo (30 - 35); bueno (23 – 29); regular (15 – 22); tolerable (8 – 14) y malo (1 – 7).

**Tabla 41,**  
*Tabla de frecuencia. Variable: desempeño laboral*

| <b>Desempeño laboral</b> |           |            |            |                      |                         |
|--------------------------|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
|                          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
| Válido                   | Tolerable | 1          | 2.0        | 2.3                  | 2                       |
|                          | Regular   | 15         | 31.0       | 30.9                 | 33                      |
|                          | Bueno     | 26         | 53.0       | 52.9                 | 86                      |
|                          | Óptimo    | 7          | 14.0       | 14.0                 | 100                     |
|                          | Total     | 50         | 100        | 100                  |                         |

| <b>Desempeño laboral</b> |         |            |            |                      |                         |
|--------------------------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
|                          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
| Válido                   | Regular | 6          | 12.0       | 12.0                 | 12.0                    |
|                          | Bueno   | 41         | 82.0       | 82.0                 | 94.0                    |
|                          | Óptimo  | 3          | 6.0        | 6.0                  | 100.0                   |
|                          | Total   | 50         | 100.0      | 100.0                |                         |

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 41, de los 50 casos, se puede observar que el nivel bueno tiene una participación del 82%, la cual corresponde a 41 empleados.

Por lo tanto: lo hipótesis planteada se comprobar y concluimos que:

*“Existe un buen desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021”.*

#### **4.3.4. Prueba de hipótesis específica 3**

**HE3:** Existe relación significativa entre el grado de ansiedad del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.

Para contrastar la hipótesis se debe analizar la tabla de la rho de Spearman, y de allí efectuar la redacción del grado de ansiedad.

Tabla 42.  
 Tabla de la rho de Spearman,

|                 |                      | <b>Correlaciones</b>       |          |                      |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------|----------------------|
|                 |                      |                            | Ansiedad | Desempeño<br>Laboral |
| Rho de Spearman | Ansiedad             | Coeficiente<br>correlación | 1.000    | .615**               |
|                 |                      | Sig.<br>(bilateral)        |          | 0.000                |
|                 | Desempeño<br>laboral | N                          | 50       | 50                   |
|                 |                      | Coeficiente<br>correlación | .615**   | 1.000                |
|                 |                      | Sig.<br>(bilateral)        | 0.000    |                      |
|                 |                      | N                          | 50       | 50                   |

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

Nota: Fuente = Elaboración Propia

En la tabla 42, de los 50 casos, se puede observar que al aplicar la rho de Spearman, entre las variables: ansiedad y desempeño laboral. Se puede observar que dicho grado es de: 0.615 (61.5 %) y de acuerdo con la tabla de rho de Spearman, esta es correlación moderada positiva.

Por lo tanto: la hipótesis planteada se comprobó y concluimos que:

*“Existe relación significativa entre el grado de ansiedad y el desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021”.*

## V. DISCUSIÓN

La investigación realizada tuvo como objetivo general conocer la relación existente entre la ansiedad y el desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021. A continuación, se discuten los resultados, hallazgos encontrados, comparándolos con los antecedentes nacionales e internacionales citados y analizados de acuerdo con la teoría vigente que sostiene el tema de investigación. También los resultados obtenidos luego de la correspondiente prueba de hipótesis permiten afirmar que:

Con relación a la hipótesis general que responde al objetivo general; se observa que “sí, existe relación moderada y positiva entre la ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021”. ( $\rho = -0.615$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ). Esto implica que a mayor ansiedad menor nivel desempeño laboral, teniendo en consideración que en los resultados del presente estudio se tiene que, el referido personal de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce, se pudo observar que un 94.0% (47 empleados) tiene una ansiedad Moderada; un 6.0% (3 empleados) ansiedad Grave.

Respecto a la variable desempeño laboral de un total de 50 empleados del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se puede observar que un 12.0% (6 empleados) tiene un desempeño regular; un 82.0% (41 empleados) un desempeño bueno; un 6.0% (3 empleados) un desempeño óptimo.

Salcedo y Vegas (2021) en su investigación, ansiedad y su relación con el desempeño laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Gabriel”. Universidad Autónoma de Ica también obtuvo una relación significativa entre la ansiedad y el desempeño laboral, llegó a una conclusión general la cual determina la existencia de una relación directa y significativa entre la variable ansiedad y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital de la Clínica San Gabriel, con una ansiedad alta y un desempeño promedio; y esto permite reflexionar sobre el tema, dado que los niveles altos y moderados de ansiedad que presentan en el presente estudio afectan y/o distorsionan las oportunidades de desempeño laboral que se presenta en el referidos personal.

A nivel específico, al contrastar la hipótesis 01 que responde al objetivo específico 1: identificar el nivel o grado de ansiedad que presenta el personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021. Se observa que “existe un nivel moderado de ansiedad en el personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021”. De los 50 casos, se puede observar que el nivel moderado tiene una participación del 94%, la cual corresponde a 47 empleados. Resultados que coinciden con los estudios de Alfaro (2020). “Relación entre ansiedad y el desempeño laboral en internos de medicina del Hospital General Honorario Delgado Espinoza”. Universidad Católica de Santa María. Arequipa, cuyos resultados fueron que el 19.61% de internos tuvieron ansiedad leve, 51.96% ansiedad moderada y 28.43% ansiedad severa el cual concluyeron que los internos tenían niveles moderados de ansiedad y una percepción de regular desempeño en los internos de medicina. La ansiedad influye de manera inversa y significativa en el desempeño de los internos.

A nivel específico, al contrastar la hipótesis 02 que a su vez responde al objetivo específico 2: determinar el nivel de desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021, se encontró que “existe un buen desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021” en donde de los 50 casos, se puede observar que el nivel bueno tiene una participación del 82%, la cual corresponde a 41 empleados. Resultados que concuerdan con los estudios de Ruíz y Nicasio (2015). “Incidencia de los Niveles de ansiedad y desempeño laboral, en los empleados de 20 a 52 años de edad, Ayuntamiento de Hato del Yanque”. Universidad Abierta para Adultos UAPA; que utilizando los formularios de evaluación del desempeño laboral del ministerio de administración pública los resultados fueron que el 88.45% de los empleados evaluados obtuvieron un nivel de desempeño bueno y 11.55 presentó muy buen desempeño laboral. Esto nos lleva a la conclusión que las ansiedades no están incidiendo en el desempeño laboral de los empleados del ayuntamiento y tampoco en el personal de la Clínica de Ojos Seluce.

Asimismo, a nivel específico al contrastar la hipótesis 03 que a su vez responde al objetivo específico 2 se observa que “existe relación significativa entre el grado de ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021”. De los 50 casos, se puede observar que al aplicar la rho de

Spearman, entre las variables: ansiedad y desempeño laboral. Se puede observar que dicho grado es de: 0.615 (61.5 %) y de acuerdo a la tabla de rho de Spearman, esta es correlación moderada positiva. Resultados que coinciden con los estudios de García, Leiva y Arcia (2016). En su investigación “Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la empresa empaque y Productos Plástico de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016” en Nicaragua - Managua cuyo estudio se puede destacar que encontró respecto a la ansiedad de 42 empleados de la empresa mencionada un grado leve de ansiedad y donde la mitad de los trabajadores tiene un buen desempeño laboral. La conclusión fue que, a menores niveles de estrés y ansiedad, el personal presenta mejores niveles de desempeño laboral, por lo cual no existe relación estadísticamente significativa entre estrés, ansiedad y desempeño laboral.

El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos; sin embargo, en estos tiempos de pandemia se ha incrementado los niveles de ansiedad y por los resultados encontrados no están influyendo perjudicialmente en el desempeño laboral para el desarrollo de lograr los objetivos de una organización.

## VI. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación realizada a los empleados de la Clínica de Ojos Seluce, reflejan las siguientes conclusiones:

- 1) Los Indicadores de ansiedad obtenidos de la investigación al personal de la clínica de Ojos seluce presenta un alto porcentaje de ansiedad en un 94.0% de ansiedad moderada y un 6.0% de ansiedad grave. Existe relación significativa entre la ansiedad y desempeño laboral. Se observa que la mayoría de los trabajadores se encuentra con niveles de ansiedad entre moderada y leve; y que se enfocan en sus actividades diarias con responsabilidad y normalidad dentro de la empresa.
- 2) El personal de la Clínica de Ojos Seluce tiene un 12.0% de desempeño regular; un 82.0% de desempeño bueno y un 6.0% de desempeño óptimo. Se observa que la mayoría de trabajadores de la clínica tienen un buen desempeño laboral, cumpliendo con sus obligaciones de puesto de trabajo.
- 3) La ansiedad no está incidiendo en el desempeño laboral de los empleados porque al contar con una ansiedad moderada en la mayoría del personal, tienen un 82% de desempeño bueno. los resultados encontrados no están influyendo perjudicialmente en el desempeño laboral para el desarrollo de lograr los objetivos de una organización.
- 4) Sí existe relación moderada y positiva entre la ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021". ( $\rho=0.615$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Esto implica que a mayor ansiedad menor nivel desempeño laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos y conociendo el comportamiento de las variables ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce, se dan las siguientes recomendaciones:

- 1) El departamento de Recursos Humanos de la Clínica de Ojos Seluce tiene que realizar un estudio más profundo sobre las conductas y comportamiento de la variable: Ansiedad, con el objetivo de controlar y mejorar la parte emocional del personal con terapias psicológicas para resolver los problemas de ansiedad que tiene el personal en su mayoría.
- 2) Al personal que cuenta con ansiedad grave, programar urgentemente la ayuda correspondiente de parte del área psicológica. Los psicólogos profesionales sabrán qué medidas y acciones realizar para mejorar el nivel de ansiedad de este grupo de personas.
- 3) Se propone realizar capacitaciones dirigidas al personal sobre comportamiento psicológicos y sus consecuencias, para contrarrestar los efectos que puedan ocasionar en el desenvolvimiento laboral y en su vida familiar.
- 4) Hacer un programa de terapias anuales dirigidas al personal de la Clínica para conocer su estado emocional y programar las terapias psicológicas anuales si es que lo necesitaran.
- 5) La gerencia administrativa de la Clínica tiene que considerar realizar un estudio más profundo sobre el desempeño laboral del personal para conocer su estado actual y direccionar el trabajo diario hacia un desempeño laboral óptimo que actualmente tiene un menor porcentaje.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, M., Zúñiga, B., Ramírez, J., Silva, A., Rodríguez, N., Cabrera, M., y Jiménez, L. (2009). La relación entre depresión y conflictos familiares en adolescentes. *Journal*, 9(2), 205-216.
- Atalaya, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *UNMSM*, 10-20.
- Ardila, R. (2005). Problemas del Psicólogo en la empresa moderna. Bogotá - Colombia. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 24(3). 59-63, julio / setiembre 2005.
- Arias, F. (1990). *Administración de recursos humanos*. México: Trillas. Primera reimpresión.
- Butler, T. (2007). *50 Clásicos de la Psicología*. Argentina. Editorial Sirio.
- Caballo, V., Salazar I. y Carrobles J. (2014). *Manual de Psicopatología y Trastornos Psicológicos*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Cattell, R., & Scheier, I. (1961). *El significado y la medición de la neurosis y la ansiedad*. New york: N.Y: Ronald Press.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones* (8va Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Davis, K. y Newstrom J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México. McGraw-Hill Décima edición.
- Díaz, M (2000). ¿Qué puede ofrecerle el psicólogo a la Empresa? *Revista Cubana de Psicología*. 17(2): 194-200. 2000.
- Gray, J. A. (1982). *Neuropsicología de la ansiedad*. 1ra. edición. Inglaterra: Oxford psychology.
- Hernández, R. y Otros. (1999). *Metodología de la investigación*. México. McGraw-Hill Interamericana. Segunda edición.

- Hernández, Z. (2012). Método de Análisis de Datos. España. *Servicio de Publicaciones de la Universidad La Rioja*. 11-167, julio 2011.
- Kopelman, R. (1998). *Administración de la productividad en las organizaciones*. México. Ediciones Mac Graw Hill.
- Lopez-Ibor Aliño, J. J., & Valdés Miyar, M. (2002). En Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (págs. 477-479). Madrid: Masson.
- Lobo A, Camorro L, Luque A (2002). *Validación de las versiones en español de la montgomery Anxiety Rating Scale para la evaluación de la depresión y de la ansiedad*. Medicina clínica 118(13): 493-9.
- Mansilla, F. (s.f.). *El estrés laboral y su prevención*. Recuperado de [http://www.madridsalud.es/temas/estres\\_laboral.php](http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php)
- Medrano, L. y Pérez, E. (2019). *Manual de Psicometría y Evaluación Psicológica*. Argentina. Editorial Brujas.
- Millon, T. (1976). *Psicopatología Moderna, enfoque biosocial de los aprendizajes erróneos y los disfuncionalismos*. Barcelona. Salvat Editores
- Sánchez, H. y Reyes C. (1998). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Editorial Mantaro.
- Torgersen, S. (1983). *Factores genéticos en desordenes de ansiedad*. Blinder, Oslo Noruega: Pergamon Press.
- Zepeda, F. (1999). *Psicología organizacional*. México: Addison Wesley & Longman.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

| PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | VARIABLES  | DISEÑO METODOLÓGICO  |
|--|---|---|--|--|
| <p><b>PROBLEMA GENERAL</b><br/>¿Existe relación entre la ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. ¿Qué nivel de ansiedad tiene el personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021?</p> <p>2. ¿Cómo es el nivel del desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021?</p> <p>3. ¿Qué grado de relación existe entre la ansiedad y el desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.</p> | <p><b>OBJETIVO GENERAL</b><br/>Conocer la relación existente entre la ansiedad y el desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Identificar el nivel o grado de ansiedad que presenta el personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.</p> <p>2. Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.</p> <p>3. Establecer el grado de relación existente entre la ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.</p> | <p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b><br/>Existe relación entre la ansiedad y el desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>1. Existe un nivel moderado de ansiedad en el personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.</p> <p>2. Existe un buen desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.</p> <p>3. Existe relación significativa entre el grado ansiedad y desempeño laboral del personal de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021.</p> | <p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>LA ANSIEDAD</b><br/>“Estado de ánimo que se caracteriza por una gran inquietud, una intensa excitación y una extrema inseguridad”</p> <p>“Grado de alteración emocional anticipado a un posible daño o situación futura.</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b><br/>“Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas que exige su cargo en la empresa”</p> <p>“Puntaje obtenido en una prueba de Desempeño dentro de una empresa en un momento determinado”.</p> | <p><b>Tipo de investigación</b><br/>Descriptivo/Transversal</p> <p><b>Método de investigación</b><br/>cuantitativa</p> <p><b>Diseño de investigación</b><br/>No experimental</p> <p><b>Población y muestra</b><br/><b>Población:</b> 100<br/><b>Muestra:</b> 50</p> <p><b>Instrumentos:</b><br/>Escala de Ansiedad de Hamilton<br/><br/>Escala Gráfica de Chiavenato</p> <p><b>Método estadístico</b><br/>SPSS</p> |

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización

| VARIABLE                 | DEFINICION CONCEPTUAL   | DEFINICION OPERACIONAL  | CATEGORÍA                                       | INDICADORES                            | NIVEL DE MEDICIÓN | INSTRUMENTO                    |
|--------------------------|---|---|---|--|-------------------|--------------------------------|
| <b>ANSIEDAD</b>          | Estado de ánimo que se caracteriza por una gran inquietud, excitación profunda y una extrema inseguridad  | Grado de alteración emocional anticipado a un posible daño o situación futura                 | Ausente<br>Leve<br>Moderado<br>Grave            | 0-14<br>15-29<br>30-44<br>45-56        | Ordinal           | Escala de ansiedad de Hamilton |
|                          | Es el rendimiento y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar funciones y tareas que el cargo exige en el contexto laboral, lo que permite demostrar su idoneidad | Puntaje obtenido en una prueba de desempeño dentro de un ambiente laboral en un momento dado. | Óptimo<br>Bueno<br>Regular<br>Tolerable<br>Malo | 30-35<br>23-29<br>15-22<br>8-14<br>1-7 |                   |                                |
| <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> |   |   |   |  | Ordinal           | Escala Gráfica de Chiavenato   |

### Anexo 3. Instrumentos

#### Escala Hamilton para la Ansiedad

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Puesto - Sede \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

A continuación, encontrará una serie de enunciados con 5 posibles respuestas.

Marque con una "X" la casilla según corresponda a su situación, donde:

0: ausente. 1: leve. 2: moderado. 3: grave 4: muy grave.

| No. | Definición Operativa de los Ítems.  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 1   | <b>Humor ansioso</b> (inquietud, espera de lo peor, aprensión, anticipación temerosa, irritabilidad)  |   |   |   |   |   |
| 2   | <b>Tensión</b> (sensación de tensión, fatigabilidad, imposibilidad de relajarse, llanto fácil, temblor, sensación de no poder quedarse en un lugar)                       |   |   |   |   |   |
| 3   | <b>Miedos</b> (a la oscuridad, a la gente desconocida, a quedarse solo, a los animales grandes, a las multitudes, etc.)   |   |   |   |   |   |
| 4   | <b>Insomnio</b> (dificultad para conciliar el sueño, sueño interrumpido, sueño no satisfactorio con cansancio al despertar, malos sueños, pesadillas, terrores nocturnos) |   |   |   |   |   |
| 5   | <b>Funciones intelectuales</b> (dificultad de concentración, mala memoria)  |   |   |   |   |   |
| 6   | <b>Humor deprimido</b> (falta de interés, no disfruta con sus pasatiempos, depresión, despertar precoz, variaciones del humor a lo largo del día)                         |   |   |   |   |   |
| 7   | <b>Síntomas somáticos generales</b> (musculares) (dolores y molestias musculares, rigidez muscular, sacudidas clónicas, rechinar de dientes, voz poco firme o insegura)   |   |   |   |   |   |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 8  | <b>Síntomas somáticos generales</b> (sensoriales) (zumbidos de oídos, visión borrosa, sofocos o escalofrías, sensación de debilidad, sensación de hormigueo)  |  |  |  |  |  |
| 9  | <b>Síntomas cardiovasculares</b> (taquicardia, palpitaciones, dolores en el pecho, latidos vasculares, extrasístoles)   |  |  |  |  |  |
| 10 | <b>Síntomas respiratorios</b> (peso en el pecho o sensación de opresión torácica, sensación de ahogo, suspiros, falta de aire).   |  |  |  |  |  |
| 11 | <b>Síntomas gastrointestinales</b> (dificultad para tragar, meteorismo, dispepsia, dolor antes o después de comer, sensación de ardor, distensión abdominal, pirosis, náuseas, vómitos, sensación de estómago vacío, cólicos abdominales, borborigmos, diarrea, estreñimiento).   |  |  |  |  |  |
| 12 | <b>Síntomas genitourinarios</b> (amenorrea, metrorragia, micciones frecuentes, urgencia de la micción, desarrollo de frigidez, eyaculación precoz, impotencia)  |  |  |  |  |  |
| 13 | <b>Síntomas del sistema nervioso autónomo</b> (sequedad de boca, enrojecimiento, palidez, sudoración excesiva, vértigos, cefaleas de tensión, piloerección)   |  |  |  |  |  |
| 14 | <p><b>Comportamiento durante la entrevista</b></p> <p><b>-General:</b> el sujeto se muestra tenso, incómodo, agitación nerviosa de las manos, se frota los dedos, aprieta los puños, inestabilidad, postura cambiante, temblor de manos, ceño fruncido, facies tensa, aumento del tono muscular, respiración jadeante, palidez facial 0 1 2 3 4</p> <p><b>-Fisiológico:</b> traga saliva, eructa, taquicardia de reposo, frecuencia respiratoria superior a 20 resp./min, reflejos tendinosos vivos, temblor, dilatación pupilar, exoftalmía, mioclonías palpebrales.</p> |  |  |  |  |  |

## Instrumentos Escala Gráfica de Evaluación de Desempeño de Chiavenato

Nombre del trabajador. \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_ Edad: \_\_\_

Puesto – Sede: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

| <b>Desempeño en la función:</b> Considerar exclusivamente el desempeño actual en la función |   |   |   |  |   |
|---|---|---|---|--|---|
|   | <b>Óptimo</b>   | <b>Bueno</b>  | <b>Regular</b>  | <b>Tolerable</b>   | <b>Malo</b>   |
| <b>Producto</b><br><br>Volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente                  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>                                    | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>                                  |
|   | Siempre va más allá de lo exigido.<br>Muy rápido                      | Con frecuencia va más allá de lo exigido                    | Satisface lo exigido                                    | A veces está por debajo de lo exigido                                    | Siempre está por debajo de lo exigido.<br>Muy lento       |
| <b>Cualidad</b><br><br>Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado                    | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>                                    | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>                                  |
|   | Siempre superior.<br>Excepcionalmente exacto en su trabajo            | A veces superior.<br>Bastante exacto en su trabajo          | Siempre satisfactorio.<br>Bastante exacto en su trabajo | Parcialmente satisfactorio.<br>En ocasiones presente errores             | Nunca Satisfactorio.<br>Presenta gran cantidad de errores |
| <b>Conocimiento</b> del trabajo<br><br>Grado de conocimiento del trabajo                    | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>                                    | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>                                  |
|   | Sabe todo lo necesario<br><br>Y no cesa de aumentar sus conocimientos | Sabe lo necesario   | Sabe suficiente del trabajo                             | Sabe parte del trabajo.<br>Necesita capacitación                         | Sabe poco del trabajo                                     |
| <b>Cooperación</b><br><br>Actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas                    | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>                                    | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>                                  |
|   | Tiene un excelente espíritu de colaboración<br><br>Gran empeño        | Funciona bien en el trabajo en equipo.<br>Procura colaborar | Normalmente colabora en el trabajo en equipo            | No demuestra buena disposición.<br>Solo colabora cuando es muy necesario | Es reticente a colaborar                                  |

**Características Individuales:** Considerar tan solo las características individuales del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su función.

|   | <b>Óptimo</b>  | <b>Bueno</b>   | <b>Regular</b>   | <b>Tolerable</b>  | <b>Malo</b>  |
|---|--|--|--|---|--|
| <p><b>Comprensión de las situaciones</b></p> <p>Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas</p> | <input type="checkbox"/><br><p>Óptima intuición y capacidad de percepción</p>            | <input type="checkbox"/><br><p>Buena intuición y capacidad de percepción</p>   | <input type="checkbox"/><br><p>Satisfactoria intuición y capacidad de percepción</p>                   | <input type="checkbox"/><br><p>Poco intuición y capacidad de percepción</p>         | <input type="checkbox"/><br><p>Ninguna intuición y capacidad de percepción</p>                 |
| <p><b>Creatividad</b></p> <p>Empeño, capacidad para crear ideas y proyectos</p>                         | <input type="checkbox"/><br><p>Siempre tiene ideas óptimas. Tipo creativo y original</p> | <input type="checkbox"/><br><p>Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos</p> | <input type="checkbox"/><br><p>Algunas veces presenta sugerencias</p>                                  | <input type="checkbox"/><br><p>Levemente rutinario. Tiene pocas ideas propias</p>   | <input type="checkbox"/><br><p>Tipo rutinario. No tiene ideas propias</p>                      |
| <p><b>Capacidad de realización</b></p> <p>Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos</p>        | <input type="checkbox"/><br><p>Capacidad óptima para concretar nuevas ideas</p>          | <input type="checkbox"/><br><p>Buena capacidad para concretar nuevas ideas</p> | <input type="checkbox"/><br><p>Realiza y pone en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria</p> | <input type="checkbox"/><br><p>Tiene dificultad para concretar nuevos proyectos</p> | <input type="checkbox"/><br><p>Incapaz de poner en práctica una idea o proyecto cualquiera</p> |

## Anexo 4. Validación de Instrumentos

### ANEXO 4: Validación de Instrumentos

#### SOLICITUD DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CARTA AL JEFE DE LA OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

#### CARTA Nro. 01-TELESUP

Dr. Anaximandro Odillo Perales Sánchez  
Dr, en Educación

#### PRESENTE:

#### Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo egresada de la Carrera de Psicología el 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de **PSICOLOGIA**.

El título o nombre del proyecto de investigación es: **“Ansiedad y Desempeño laboral del personal Técnico de Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurrimos y apelamos a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Bach. Barboza Benites, Marilia Saddi  
D.N.I.20054040

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** SI HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** SHADIA SAMIRA SEGOVIA BOLUARTE

**DNI:** 10645773

**Especialidad del validador:** PSICOLOGA CLINICA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**08 de Agosto del 2021**

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Shadia Samira Segovia Boluarte  
Psicóloga Clínica  
CPsP 19376

\_\_\_\_\_  
Firma del Validador

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SHADIA SAMIRA SEGOVIA BOLUARTE**

**DNI: 10645773**

**Especialidad del validador: PSICOLOGA CLINICA**

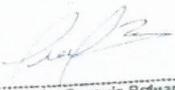
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**08 de Agosto del 2021**

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Shadia Samira Segovia Boluarte  
Psicóloga Clínica  
CPSP 19578

\_\_\_\_\_  
Firma del Validador

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** *Se encontró suficiencia*

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X]    Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:**

**Evelyn Yuvisa Moreno Garcia**

**DNI : 70330193**

**Especialidad del validador:**

Psicólogo clínico/ Neuropsicólogo / Terapia de lenguaje y Logopedia.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**2 de Agosto del 2021**

  
**Lic. Evelyn Moreno Garcia**  
Psicóloga  
Psicoterapeuta Cognitivo-Conductual  
Especialista en Terapia de Lenguaje y Logopedia  
C. No. 12287

Firma del Validador

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** *Se encontró suficiencia*

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:**

**Evelyn Yuvisa Moreno Garcia**

**DNI : 70330193**

**Especialidad del validador:**

Psicólogo clínico/ Neuropsicólogo / Terapia de lenguaje y Logopedia.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**2 de Agosto del 2021**

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Lic. Evelyn Moreno Garcia**  
Psicóloga  
Psicoterapeuta Cognitivo-Conductual  
Especialista en Terapia de Lenguaje y Logopedia  
C.P.S. 22747

Firma del Validador

## Anexo 5. Matriz de datos

### Escala de Ansiedad: Hamilton

| PERSONAL | TEST DE HAMILTON |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
|----------|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|
|          | I T E M S        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |
|          | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 1        | 0                | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 1  | 1  | 0  | 0  |
| 2        | 0                | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1  | 0  | 1  | 0  | 0  |
| 3        | 1                | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| 4        | 2                | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2  | 0  | 1  | 0  | 0  |
| 5        | 0                | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| 6        | 1                | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0  | 1  | 1  | 0  | 0  |
| 7        | 1                | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1  | 1  | 2  | 0  | 0  |
| 8        | 1                | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 9        | 1                | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0  | 2  | 0  | 0  | 0  |
| 10       | 3                | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  |
| 11       | 0                | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0  | 1  | 1  | 0  | 0  |
| 12       | 2                | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 13       | 3                | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2  | 1  | 2  | 1  | 0  |
| 14       | 0                | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0  | 1  | 1  | 0  | 0  |
| 15       | 2                | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0  | 2  | 0  | 1  | 0  |
| 16       | 1                | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| 17       | 1                | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| 18       | 1                | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 19       | 0                | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 20       | 1                | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0  | 2  | 0  | 1  | 0  |
| 21       | 1                | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 22       | 1                | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| 23       | 1                | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| 24       | 2                | 3 | 0 | 3 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2  | 0  | 0  | 2  | 0  |
| 25       | 2                | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1  | 1  | 0  | 2  | 0  |
| 26       | 1                | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  |
| 27       | 3                | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 2  | 0  | 1  | 1  | 1  |
| 28       | 1                | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0  | 1  | 1  | 0  | 0  |
| 29       | 1                | 1 | 0 | 3 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3  | 0  | 0  | 3  | 0  |
| 30       | 0                | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1  | 1  | 0  | 0  | 1  |
| 31       | 1                | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1  | 0  | 1  | 0  | 0  |
| 32       | 0                | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0  | 1  | 1  | 0  | 0  |
| 33       | 0                | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0  | 1  | 2  | 0  | 0  |
| 34       | 2                | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1  | 0  | 1  | 0  | 0  |
| 35       | 3                | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| 36       | 0                | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| 37       | 1                | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  |
| 38       | 1                | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1  | 2  | 0  | 0  | 0  |
| 39       | 2                | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| 40       | 0                | 2 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0  | 2  | 2  | 0  | 1  |
| 41       | 1                | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 42       | 2                | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2  | 2  | 1  | 0  | 0  |
| 43       | 1                | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0  | 2  | 0  | 0  | 0  |
| 44       | 0                | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 45       | 0                | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0  | 2  | 0  | 1  | 0  |
| 46       | 3                | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 47       | 3                | 3 | 2 | 2 | 0 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3  | 1  | 0  | 1  | 1  |
| 48       | 1                | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2  | 1  | 0  | 1  | 0  |
| 49       | 1                | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1  | 1  | 0  | 0  | 0  |
| 50       | 1                | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2  | 0  | 1  | 0  | 0  |

## Escala Gráfica de Evaluación de Desempeño: Chiavenato

| PERSONAL | EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO : CHIAVENATO |   |   |   |   |   |   |
|----------|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
|          | ITEMS                                |   |   |   |   |   |   |
|          | 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1        | 5                                    | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 2        | 3                                    | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3        | 4                                    | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4        | 4                                    | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 5        | 4                                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 6        | 3                                    | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 7        | 4                                    | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 8        | 3                                    | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 9        | 4                                    | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 10       | 4                                    | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 11       | 3                                    | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 12       | 3                                    | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 13       | 5                                    | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 14       | 3                                    | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 15       | 4                                    | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 16       | 2                                    | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 17       | 3                                    | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 18       | 3                                    | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 19       | 3                                    | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 20       | 3                                    | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 21       | 4                                    | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 22       | 5                                    | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 23       | 3                                    | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 24       | 4                                    | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 25       | 3                                    | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 26       | 3                                    | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 27       | 5                                    | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 28       | 5                                    | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 29       | 4                                    | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 30       | 4                                    | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 31       | 4                                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 32       | 4                                    | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 33       | 3                                    | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 34       | 5                                    | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 35       | 3                                    | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36       | 3                                    | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 37       | 3                                    | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 38       | 3                                    | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 39       | 3                                    | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 40       | 4                                    | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 41       | 3                                    | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 42       | 5                                    | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 43       | 4                                    | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 44       | 3                                    | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 45       | 4                                    | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 46       | 4                                    | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 47       | 4                                    | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 48       | 4                                    | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49       | 4                                    | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 50       | 4                                    | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |

## **Anexo 6. Propuesta de Valor**

La presente investigación que responde al título de Ansiedad y Desempeño laboral de la Clínica de Ojos Seluce en Lima, 2021; tuvo como objetivo conocer y comprender como incide ansiedad en el desempeño laboral del personal en la empresa, sabiendo que la ansiedad y sus efectos traen consigo un desgaste emocional y comportamental demasiado serio y complicado.

La ansiedad se manifiesta a distintos niveles a través de una combinación de síntomas somáticos, cognitivos y emocionales, que afectan a las personas en el ámbito familiar, social y laboral. Así que, el presente estudio de investigación ofrece una propuesta para conocer el estado emocional del personal ofreciendo una propuesta para mejorar la salud mental de los trabajadores de la empresa.

El área de Recursos Humanos de la Clínica de Ojos Seluce, que cuenta con psicológicos profesionales, utilizarán herramientas técnicas y prácticas que le permitirán dar un apoyo emocional al personal que se haya encontrado con un alto grado de ansiedad a través de la investigación.

En la empresa no se realizó anteriormente este tipo de apoyo psicológico con un programa ya establecido de psicoterapias individuales y grupales. Será presentado a la Gerencia General como una propuesta que va englobar como objetivo: Brindar un apoyo psicológico continuo al personal de la Clínica, equilibrar su estado emocional y mejorar el desempeño del personal de aquellos que tienen obstáculos para alcanzar la efectividad y eficiencia en su trabajo.

A continuación, daremos a conocer el Programa de Actividades para el personal de la Clínica de Ojos Seluce durante el periodo de un año de duración que empezará a partir del mes de enero del 2022.

## PROGRAMAS DE PSICOTERAPIAS INDIVIDUALES Y GRUPALES

| ACTIVIDAD   | RESPONSABLE                         | EJECUCIÓN   | OBJETIVO   |
|---|-------------------------------------|---|--|
| Entrevistas con el personal con problemas de ansiedad | Psicólogo Profesional de la Empresa | Primer mes del programa (entrevistas de lunes a viernes)  | Identificar y comprender los problemas y sentimientos del trabajador. Hacer un diagnóstico y conseguir un buen rapport (clima de confianza).                     |
| Implementar psicoterapias psicodinámicas individuales | Psicólogo Profesional de La Empresa | Segundo y Séptimo mes del programa (Sesiones de psicoterapias al personal en horario de las mañanas de lunes a viernes). Se repetirá en el Séptimo mes. | Ayudar al trabajador a implementar los recursos necesarios para afrontar, asimilar y adaptarse sin dificultades a las circunstancias psicosociales individuales. |
| Implementar terapias psicodinámicas grupales          | Psicólogos Profesionales            | Realizadas en tres tomas: A partir del tercer mes, sexto mes y décimo mes   | Tener un efecto terapéutico sanador basándose en las propiedades de grupo, virtudes y deficiencias que este tipo de organización permite.                        |

Elaboración Propia: Marilia Barboza Benites

**PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE SOCIALIZACIÓN Y MEJORA ORGANIZACIONAL**

| <b>PROGRAMAS</b>                    | <b>ACTIVIDADES</b>                             | <b>RESPONSABLE</b>                 | <b>EJECUCIÓN</b>   | <b>OBJETIVO</b>  |
|-------------------------------------|--|------------------------------------|--|--|
| <b>PROMOVER EL EJERCICIO FÍSICO</b> | Competencias deportivas                        | Departamento de RRHH               | 3 veces al año   | Ejercitarse y relajarse mejora la calidad de vida familiar y laboral.          |
|                                     | Paseos de confraternidad                       | Departamento de RRHH               | 2 veces al año   | Pasar tiempo al aire libre mejora y desarrolla resiliencia.                    |
| <b>ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES</b>    | Reestructurar el diagrama organizacional       | Administrador de la Empresa y RRHH | Se ejecutará en 3 meses a partir del mes de inicio del Programa. | Ubicar al personal idónea en los puestos que dan mejor productividad.          |
|                                     | Delimitar bien las funciones de cada empleado. | Administrador de la empresa y RRHH | Se ejecutará en 3 meses a partir del mes de inicio del Programa. | Mejorar los tiempos de cada tarea o función para ser más eficiente y eficaces. |

Elaboración Propia: Marilia Barboza Benites