



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi -  
2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión del Talento Humano

**AUTOR:**

Br. ANGELES JAIMES, Einer Nilo (ORCID: 0000-0001-5506-4130)

**ASESOR:**

Dr. ANGULO CABANILLAS, Luis Elmer (ORCID:0000-0002-9054-6933)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

Gracias Dios por esta nueva oportunidad, gracias a mi familia por el apoyo para el logro de mis objetivos, a mis amigos por su fraternidad en todo momento.

Einer

## **Agradecimiento**

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

El Autor

## Página del Jurado



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El/La Bachiller **ANGELES JAIMES, EINER NILO**, para obtener el Grado Académico de Maestro/a en Gestión del Talento humano, ha sustentado la tesis titulada:

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DE CHIQUIÁN, BOLOGNESI – 2019.**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por unanimidad.*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- *Revisar conclusiones y resultados*
- *Revisar hipótesis*
- *Revisar metodología*
- *Revisar apartado metodológico*

Chimbote, 10 de agosto del 2019

Hora: *8:30*

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

*[Firma]*  
Dr. Weslyn Erasmo Valverde Alva

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

*[Firma]*  
Ms. Alex Severi Ruiz Gomez

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

*[Firma]*  
Dr. Luis Elmer Angulo Cabanillas

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Einer Nilo Angeles Jaimes, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo, sede Chimbote, presento mi trabajo académico titulado “Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi - 2019”, en 97 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, 10 de agosto de 2019



Angeles Jaimes Einer Nilo

DNI N°: 45320758

## Índice

|   |      |
|---|------|
| Carátula  | i    |
| Dedicatoria   | ii   |
| Agradecimiento  | iii  |
| Página del Jurado   | iv   |
| Declaratoria de autenticidad  | v    |
| Índice  | vi   |
| Índice de tablas  | vii  |
| Índice de figuras   | viii |
| RESUMEN   | ix   |
| ABSTRACT  | x    |
| I. INTRODUCCIÓN   | 1    |
| II. MÉTODO  | 17   |
| 2.1.Tipo y diseño de investigación  | 17   |
| 2.2.Operacionalización de las variables                                     | 18   |
| 2.3.Población, muestra y muestreo   | 20   |
| 2.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 20   |
| 2.5.Procedimientos  | 21   |
| 2.6.Método de análisis de datos   | 21   |
| 2.7.Aspectos éticos   | 21   |
| III. RESULTADOS   | 23   |
| IV. DISCUSIÓN   | 35   |
| V. CONCLUSIONES   | 40   |
| VI. RECOMENDACIONES   | 42   |
| REFERENCIAS   | 43   |
| ANEXOS  | 50   |
| Anexo 1: Matriz de consistencia   | 51   |
| Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica                                       | 53   |
| Anexo 3: Validez y confiabilidad  | 57   |
| Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación    | 71   |
| Anexo 5: Base de datos  | 72   |
| Anexo 6: Artículo científico  | 76   |

## Índice de tablas

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Tabla 1. Operacionalización de variables sobre el estrés y el desempeño laboral   | 18          |
| Tabla 2. Tabla cruzada del estrés y el desempeño laboral.   | 23          |
| Tabla 3. Correlación entre el estrés y desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.                        | 24          |
| Tabla 4. Frecuencia del estrés en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.  | 25          |
| Tabla 5. Frecuencia del desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.                                       | 27          |
| Tabla 6. Tabla cruzada entre los factores ambientales y el desempeño laboral  | 29          |
| Tabla 7. Correlación entre los factores ambientales y el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019       | 30          |
| Tabla 8. Tabla cruzada de los factores organizacionales y el desempeño laboral  | 31          |
| Tabla 9. Correlación entre los factores organizacionales y el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019. | 32          |
| Tabla 10. Tabla cruzada de los factores personales y el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.       | 33          |
| Tabla 11. Correlación entre los factores personales y el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.      | 34          |

## Índice de figuras

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Figura 1. Barra del estrés en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.            | 25          |
| Figura 2. Barra del desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019. | 27          |



## RESUMEN

El estudio se considera de enfoque cuantitativo, basado en resultados estadísticos, además es de diseño no experimental – Correlacional porque no se manipula a las variables de estudio, realizado en una sola observación, por lo que se considera de alcance temporal transversal, el objetivo general es determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019, durante el desarrollo del estudio se trabajó con una muestra de 42 colaboradores del Centro de Salud, para la selección de la muestra se consideró a la misma cantidad que la población mediante un muestreo no probabilístico, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, uno para la variable estrés y otro cuestionario para la variable desempeño laboral, los cuales pasaron por un proceso de validez y confiabilidad antes de su aplicación, obteniendo una confiabilidad de 0.825 para la variable estrés y un valor de 0.848 para la variable desempeño. El análisis estadístico se desarrolló en el programa Excel 2016 y el SPSS 25.0, en donde se llegó a la conclusión: Existe relación inversa y significativa entre estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019 ( $r = - 0.786$  y  $\text{sig.} = 0.000$ ), encontrando que los factores estresantes en los colaboradores son la carga laboral, las relaciones que presentan con los compañeros y el ambiente de trabajo, la cual trae consecuencias con el desempeño laboral que puedan expresar.

**Palabras clave:** Estrés, desempeño laboral, factores ambientales, factores personales

## ABSTRACT

The study is considered a quantitative approach, based on statistical results, it is also non-experimental design - Correlational because the study variables are not manipulated, carried out in a single observation, so it is considered as a transversal temporal scope, the general objective is to determine the relationship between stress and work performance in workers of the health center of Chiquián - Bolognesi, 2019, during the development of the study we worked with a sample of 42 workers of the health center, for the selection of the sample we considered the same amount as the population through a non-probabilistic sampling, to which the questionnaire technique and its instrument were applied the questionnaire, one for the stress variable and another questionnaire for the job performance variable, which went through a process of validity and reliability before application. The statistical analysis was developed in the Excel 2016 program and the SPSS 25.0, where the conclusion was reached: There is a significant relationship between stress and work performance in workers of the health center of Chiquián - Bolognesi, 2019 ( $r = -0.786$  and  $\text{sig.} = 0.000$ ), finding that the stressors in the workers are the workload, the relationships they present with their colleagues and the work environment, which has consequences for the work performance they can express.

**Keywords:** Stress, work performance, environmental factors, personal factors

## **I. INTRODUCCIÓN**

Al realizar la fundamentación de la realidad problemática se tiene que el estrés es parte de la vida de un profesional y que tiene un impacto en el desempeño laboral que tenga dentro de una empresa, un caso evidenciado en Ecuador en la ciudad de Cuenca, en donde el autor García (2016), encontró al personal en donde realizó su estudio con problemas de estrés y que influenciaba en el desempeño laboral que presentaban dentro de la empresa, analizando que el ambiente de la empresa no es favorable porque el gerente exige al máximo a los colaboradores causando que se estresen y en lugar de cumplir con las actividades culminan presentando enfermedades psicológicas y traumáticas, generando que su desempeño en lugar de mejorar empeore, por los factores de hostigamiento del jefe, además los colaboradores expresaron que las exigencias de la empresa son muchas y no reciben un sueldo o compensación adecuado para lo que realizan.

Dentro del aspecto nacional se tiene que Flores y Gerónimo (2015), realizó una investigación en Huaraz, buscando la relación que presenta el estrés con el desempeño laboral, encontrado que la carga laboral es demasiada para los colaboradores, en donde se sienten brumados y presionados por cumplir con las actividades que se les asigna, además se considera que no existe estrategias motivacionales y recreativas en donde los colaboradores se puedan relajar y sentirse mejor como persona, además que les ayude a votar el estrés para lograr una estabilidad emocional en el trabajo, también comprobó que el estrés que les causa influye en su vida personal de los colaboradores y sienten que la semana se torna pesada cuando tiene que ir al trabajo.

Otro caso importante en la investigación es Puma (2017), quien realizó una investigación en Lima que se relaciona con el estrés y el desempeño en un Centro de Salud, encontrado los problemas de mucha carga laboral para cada trabajador, que en muchas ocasiones tienen que realizar horas extras para cumplir con las actividades programadas y el Centro de Salud no los compensa, trayendo consigo que el trabajo lo realicen de mala manera y el servicio que se brinda al público se perciba de manera inadecuada, por otro lado la administración del Centro de Salud no se preocupa por plantear estrategias de manejo de estrés lo que causa que el personal se desmotive y no se identifique con la institución.

Al describir en el ámbito regional se puede decir las entidades públicas y los centros de salud no se preocupan por mejorar el estrés del personal que labora, además no se dan

cuenta que esto trae consecuencias en el desempeño laboral que presentan, por otro lado en Chiquián el Centro de Salud no es ajeno a la realidad plasmada en donde el estrés es un tema preocupante para el Centro de Salud presentando problemas en los factores ambientales que presentan incertidumbre económica porque los colaboradores considera que el sueldo que perciben es muy bajo para las actividades que realizan, así también es el cambio tecnológico que no llega al Centro de Salud. Otro factor es el organizacional que involucra a la demanda de tareas como es un Centro de Salud pequeño el personal tiene que realizar diversas funciones para cumplir con el servicio que brinda el Centro de Salud. También a esto se mezcla los factores personales que son los problemas familiares que pueden tener y que afecta al trabajo que realizan, seguido de problemas económicos y la personalidad que tiene cada trabajador.

Continuando con la investigación se encuentran los trabajos previos que se tiene en cuenta los siguientes: Cremades (2016), en su tesis doctoral con la denominación de afectación del estrés en la calidad de atención que se presenta en el servicio de enfermería, el tipo de estudio realizado fue cualitativo, descriptivo – analítico, incidental y prospectivo; la muestra estuvo conformada por 82 profesionales de enfermería; los resultados fueron obtenidos por medio del cuestionario; concluye que se ha conseguido hacer reflexionar al personal de las unidades participantes, sobre sus propios y comunes factores estresantes para incentivar a la búsqueda de soluciones, agilizar la actividad en la gestión clínica y poder aumentar en la calidad de servicio.

Garcia (2015), realizó un estudio relacionado al manejo de estrés, trabajando con empleados administrativos y sujetos de la Universidad de Cuenca, 2015; el tipo de estudio fue descriptivo transversal; la muestra estuvo conformada de 240 personas de una población de 607 individuos; la estrategia utilizada fue la encuesta, el sistema la reunión y el instrumento fue el cuestionario; se razona que tuvo la opción de verificar que el peligro de enfermedad esté relacionado con los estados de trabajo, es decir, con los factores de posición o posición y relación comercial; dado que se resuelve que hay aproximadamente el doble de probabilidades de crear desajustes físico-psicológicos en la facultad con cargos autorizados que en los individuos que acumulan puestos de trabajo.

De la Cruz (2018), realizó un estudio en el nivel de maestría con la denominación estrés laboral y como se relaciona con el desempeño profesional de servicio de emergencia,

el tipo de investigación fue cuantitativo observacional, prospectivo, transversal y analítico de asociación; la muestra de la investigación fue probabilística estratificada, conformada por 92 sujetos de salud; el instrumento utilizado fue el cuestionario Inventario Burnot de Maslach y la guía de observación; llegando a concluir que el estrés dentro del trabajo es un factor que afecta al desempeño que puedan tener los sujetos dentro de la institución, por otro lado se considera indispensable que se identifiquen los factores que afectan al desempeño de los empleados y tratar de erradicarlos. El estudio demuestra como el estrés puede ser un factor determinante en el desempeño que puedan presentar los sujetos de la institución.

Norabuena (2018), investigó en el nivel de maestría sobre el estrés laboral y como se relaciona con la satisfacción de empleados de la DREA Ancash en el año 2016, el tipo de estudio utilizado fue descriptivo – correlacional con diseño no experimental; la población estuvo conformada por 234 sujetos, considerando a 151 sujetos nombrados, 83 con contrato CAS, siendo la muestra de 90 sujetos; los instrumentos usados para la recolección de información fue el a través de interpretaciones documentarias y el cuestionario; llegando a la conclusión que el estrés laboral se asocia con la satisfacción laboral de los sujetos de la DIRES Ancash, 2016. Además, se puede determinar que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción de los sujetos de la DIRES Ancash (Rho de Spearman = -0.967 con nivel de significación observada  $p = 0.000$ ).

Puma (2017), realizó un estudio enfocado al estrés y como se vincula con el desempeño laboral de los sujetos del Centro de Salud; la población estuvo conformada por todos los empleados del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza; la técnica e instrumento de recolección de datos fue la encuesta y cuestionario respectivamente, debidamente validados; llegando a la conclusión se registró que existe una relación inversa entre las variable en investigación, siendo esta relación inversa ( $r=-0.383$ ) conveniente a baja asociación que muestra un valor  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ). Los resultados confirman la proyección que se tenía, el cual hace referencia a que los factores que rodean al estrés de los sujetos afectan de manera negativa a los sujetos porque no les permite mantener un buen rendimiento laboral.

Tantaruna (2017), desarrolló un estudio de maestría denominado estrés y desempeño laboral en los empleados de un colegio odontológico en el Perú, se utilizó el diseño descriptivo correlacional, la población objetivo considerada fue el total del personal de un colegio profesional odontológico del Perú conformada por 50 personas; se consideró la

técnica de la encuesta para la variable estrés y el instrumento de juicio de expertos para la variable desempeño; la investigación llega a la conclusión en donde se halló una correlación de  $p = 0.018$ , por lo cual indica que hay correlación inversamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los sujetos de un colegio profesional odontológico del Perú. Con estos aspectos se demuestra que el estrés es alto y que afecta no solo al desempeño, sino también afecta a la salud de los sujetos porque no les permite mantener un buen ritmo de trabajo y viven tensionados en la institución.

Luego de ello se describen las teorías relacionadas al tema encontrando en referencia a la variable estrés: Teoría Psicológica Lazarus Psychological Theory y Susan Folkman (referido por Correa, 2013) que caracterizan la preocupación mental como una conexión específica entre el individuo y la tierra, estimada por la persona como una circunstancia que supera o pone en peligro su prosperidad (p. 43).

Teoría Biológica Walter Cannon (citada por Correa, 2013) conoce el término estrés con la descripción de la respuesta fisiológica animada por el recelo de las condiciones adversas o perjudiciales. Las actualizaciones comprometedoras pueden causar, además de reacciones entusiastas negativas, daños al bienestar de las personas (p. 56).

El crecimiento tecnológico ha hecho que el trabajo difícil sea reemplazado por el trabajo motorizado y robotizado, que es rápido y puede causar menos cansancio físico. Por otra parte, la sociedad resuelta se acerca a sus individuos en busca de un silencio obvio y de sufrir sin disidentes pesos. Esto habilita los componentes que producen presión. Por otra parte, se hace notar la hipótesis que aclara o está firmemente identificada con la ejecución del trabajo de los empleados.

Teoría de las expectativas de Vroom: Fue, otro de los exponentes de esta teoría contemporánea que da aclaraciones generalmente reconocidas sobre la inspiración, en la que percibe la importancia de diferentes necesidades e inspiraciones individuales. Recibe una apariencia más sensata que las metodologías respaldadas por Maslow y Herzberg.

Dentro de la descripción de las dimensiones se tiene a lo expuesto por Robbins y Judge (2010), quienes mencionan tres aspectos fundamentales para evaluar el estrés que son los factores ambientales, los factores organizacionales y los factores personales.

Furnham (2000), "Psicología organizacional" propone un modelo de deseos de inspiración dependiente de la mitad del camino y destinos lentos (implica) que conducen a un último objetivo. En este sentido, Vroom (1964) aborda la idea de "Congruencia de destinos", donde los individuos tienen sus propios objetivos que, por lo tanto, no son exactamente los mismos que los de la asociación, aunque sean concebibles para organizar ambos en general. Esta hipótesis es estable como se ve en el "marco de administración por objetivos" (p. 38).

La teoría de las expectativas acepta que la inspiración no es idéntica a la ejecución del trabajo, pero es uno de los pocos determinantes. La inspiración, junto con las aptitudes, las características del personaje, las capacidades, la visión de las capacidades y las posibilidades de un individuo, también se unen para impactar la ejecución del trabajo. Reconozca que la hipótesis de los deseos considera con extraordinaria objetividad a lo largo de los años, los principales pensamientos han sido adoptados y alterados. Hipótesis de Doorman y Lawler: Basándose en gran medida en la hipótesis de los deseos de Porter y Lawler (1988), llegaron a un modelo de inspiración cada vez más completo que lo conectaba básicamente en los establecimientos. De esta manera, tenemos que este modelo de hipótesis sostiene: que el esfuerzo o la inspiración para el trabajo es un efecto secundario de cuán atractiva es la recompensa y la forma en que el individuo ve la conexión entre el esfuerzo y la recompensa. La segunda pieza de este modelo es la conexión entre ejecución y premios. Las personas esperan que las personas que desempeñan las mejores ocupaciones obtengan las mejores tasas de pago y obtengan avances más altos y más rápidos. Lawler dedujo que su hipótesis tiene tres bases sólidas: las personas necesitan ganar dinero en efectivo, no solo a la luz del hecho de que les permite satisfacer sus necesidades fisiológicas y de bienestar, sino que además les da las condiciones para satisfacer la confianza social. y necesidades de autoconocimiento. El efectivo es un método, no un fin. En el caso de que las personas vean y acepten que su presentación es, simultáneamente, concebible e importante para adquirir más efectivo, se desempeñarán absolutamente de la manera más ideal. En el caso de que las personas acepten que existe una conexión inmediata o negativa entre la expansión de la compensación y la ejecución, el efectivo puede ser una chispa fantástica.

Que, a niveles bajos de estrés permanente, el individuo no enfrenta ningún desafío serio y, por lo tanto, no es probable que muestre un rendimiento mejorado. En el nivel medio de estrés, el individuo se excita moderadamente y, por lo tanto, exhibe un rendimiento

mediocre. En un alto nivel de estrés, el individuo experimenta un desafío óptimo y su desempeño mejorará en consecuencia (Jamal, 2016; p. 4010).

La carga de trabajo es uno de los principales factores que afectan la productividad y la eficiencia de los empleados. El estrés laboral causado por la alta carga de trabajo se ha vuelto común en el escenario actual. La carga de trabajo puede ser el resultado de ciertas limitaciones como la presión del tiempo, la escasez de ayuda adecuada y oportuna, los recursos inadecuados para realizar una tarea, compañeros de trabajo ineficientes, conflictos de roles, etc. El efecto de la gran carga de trabajo se traducirá en niveles de rendimiento más bajos y, a su vez, contribuirá a baja moral y alta rotación de empleados en las organizaciones. En el pasado, muchos estudios de investigación han analizado las diferencias de género para combatir el estrés como resultado de varios factores estresantes de la organización (Vijayan, 2017; pp. 21-29).

La teoría de los rasgos argumenta que las personalidades es el indicador más fuerte y consistente para predecir la felicidad, porque diferentes personalidades afectarán cómo los individuos consideran las cosas y más desencadenar diferentes acciones correspondientes, manejar las cosas de manera diferente y experimentar diferentes niveles de felicidad. Esto es un modo de pensamiento de arriba hacia abajo. La teoría explicar el origen de la felicidad del individuo cognición y características personales, y consideramos la felicidad como un establo rasgo. Desde la perspectiva de lo personal características, la felicidad depende sobre cómo un individuo considera lo externo medio ambiente y personas con diferentes personalidades reaccionarán de manera diferente al ambiente externo (Chia-Hao y Ting-Ya, 2018).

En general, es difícil forzar el estrés, un concepto de uso frecuente en nuestra vida diaria, en una descripción. Si se describe este concepto, que se estableció en la vida hasta tal punto, se puede decir que el estrés es el estado del cuerpo en el que entra en acción. Su estructura mental y física creando secreciones bioquímicas especiales para adaptarse a las condiciones debido a que las personas se ven afectadas por el medio ambiente y las condiciones de trabajo que experimentan (Karakas y Şahin, 2017; p. 51).

El estrés y el estrés laboral se han convertido en un importante tema y tema que son altamente enfatizados en años recientes. Muchos investigadores realizaron estudios que indican que las personas que trabajan en diferentes sectores hacen que otros empleados



sientan este estrés laboral. Esta condición se encuentra entre los problemas causados por problemas psicológicos individuales y otros problemas sociales (Efe, Karabal y Sagbas, 2015; p. 57).

Por ejemplo, según Enshassi, El-Rayyes y Alkilani (2012), el personal de construcción está obligado a centrarse en la producción y, por lo tanto, ignorar su propia seguridad. Descubrieron que el equipo de seguridad inapropiado es un factor estresante organizacional clave, lo que aumenta la posibilidad de exposición a accidentes. Otros factores estresantes identificados se relacionan con la falta de establecimiento de objetivos, recompensas y tratamientos injustos y capacitación inadecuada en el trabajo de seguridad, lo que hace que el personal de construcción sienta la falta de apoyo de su organización (p. 170).

Dewi, Halim, Sugiri y Nahartyo (1964) sugieren que los tres predictores del estrés de roles son factores personales, interpersonales y organizacionales. La rotación laboral es uno de los factores organizativos, a saber, los cambios en el entorno laboral y la aplicación del principio de control (p. 557).

También las demandas diarias en el lugar de trabajo son un desafío constante a lo asimilativo y adaptativo capacidades de los profesionales de la biblioteca. Por lo tanto, un profesional de la biblioteca, que está sobrecargado y no puede hacer frente a las cambiantes demandas ambientales, desarrollaría estrés y agotamiento emocional, finalmente afectando su desempeño laboral. Los objetivos de una biblioteca universitaria pueden ser completamente alcanzado solo si los profesionales de la biblioteca son estresados libre para ofrecer mejores servicios de la institución (Kaur y Kathuria, 2018; p. 13).

Los efectos del estrés del profesorado en el rendimiento han sido ampliamente reconocidos. Banerjee y Mehta (2016) explicaron las fuentes de estrés como físicas, mentales y situacionales. El estrés físico puede ser provocado por cosas como la sobrecarga de trabajo, una cantidad deficiente de descanso y una dieta deficiente. El estrés mental puede atribuirse al estado mental de una persona que involucra emociones cotidianas como esperanzas, preocupaciones y arrepentimientos (pp. 7-24).

Otra consecuencia del estrés crónico es el desgaste de los profesionales, ya sea que abandone la educación por completo o se transfiera a puestos de trabajo, alrededor del 50%

de los profesionales en el sector público abandonan el campo dentro de los 5 años (Ansley, Houchins y Varjas, 2016; p. 176).

Según Qadri, Hassan y Sheikh (1999), el progreso de una organización puede verse afectado por la espiritualidad de un individuo y la cultura de esa organización podría desempeñar un papel importante en el desarrollo de una espiritualidad individual. En el contexto de Pakistán también existe una falta significativa de investigación sobre este tema (p. 623).

En todo el mundo, se sabe que la enfermería es una ocupación muy estresante. Estudios de China informaron que las enfermeras trabajan bajo gran presión debido a una gran carga de trabajo, compitiendo con muerte y muerte, conflicto entre el personal, falta de recursos y capacitación insuficiente. Estrés a largo plazo puede afectar a los hospitales a través de la insatisfacción de las enfermeras, agotamiento, bajo rendimiento o intención de rotación. Dado que las enfermeras son el personal de primera línea de la atención médica equipo esto puede reducir la calidad de los servicios de salud. Por lo tanto, es importante tanto para las enfermeras como para sus gerentes que deben tomar medidas para reducir el estrés laboral (Li, et. al, 2017; p. 3).

Estructura y política de la organización, turno de trabajo y relación interpersonal en el lugar de trabajo han ocupado el lugar importante en la determinación del desempeño laboral de un empleado. Cuando estos factores son claros, justos y saludables, no lo harán solo mejora la motivación de los empleados, pero también mejora su rendimiento y productividad (Rajan, 2015; p. 66).

Las consecuencias de un diseño inadecuado tienen serios y costosos, causando retrasos en el tiempo, molestias, pérdida de rendimiento, incluso daños permanentes. Human Beings es capaz de adaptar actividades y equipos inadecuados, pero con consecuencias adversas en el cuerpo. Los problemas provienen del cuerpo humano y se adaptan a las actividades laborales repetitivas y a una postura inadecuada, lo que lleva a Trastornos de trauma acumulativo (Dogaru y Donciu, 2014; p. 117).

A pesar de la idea de que el estrés es algo beneficioso y algo de estrés es esencial para activar a las personas, sin embargo, cuando se discute el estrés, la atención se centra más en sus efectos secundarios y consecuencias. Por lo tanto, el estrés tiene un gran impacto en el

desempeño y las actividades de los miembros de la organización (Masihabadi, Rajaei, Amir y Parsian, 2015; p. 11).

El estrés se define como la fuerza, la presión o la tensión sometida a un individuo que lucha contra estas fuerzas y trata de mantener su estado real. Manifiesta sensación de inquietud debido a la presión de fuentes internas y externas que atormentaron o encadenaron a alguien por un resultado que está más allá de la capacidad de un individuo para cumplirlo por cualquier medio (Ridzuan, Zainol, Liaw, Yaacob y Ismail, 2017).

Headley (2016), los factores determinantes para el estrés en el trabajo, es la carga laboral que presentan los colaboradores, muchas de las empresas para evitar contratar a más personal en determinadas áreas hacen que los colaboradores desarrollen más de una función lo que trae consigo que se estresen y que presenten problemas emocionales.

Anderson (2016), identificaron la rotación y sus causas como una preocupación importante para las empresas porque los niveles más bajos de rotación aumentan la productividad y disminuyen el costo de contratar y capacitar a nuevos empleados. Los datos del estudio actual podrían ser útiles para disminuir la pérdida corporativa debido a la rotación y la pérdida de rentabilidad. También podría ayudar en la formulación de técnicas específicas de capacitación y entrenamiento corporativo para disminuir el estrés de los empleados (p. 39).

A veces, el término también se refiere a la posibilidad de exceder las tareas determinadas sin afectar la calidad del producto o servicio terminado. Debido a que los empleados forman la base del éxito organizacional y financiero de una empresa, la productividad de los empleados se considera el determinante natural para el éxito organizacional. Por la misma razón, alcanzar un mayor nivel de productividad de los empleados es el objetivo estratégico principal de la mayoría de las organizaciones en todas las industrias (Smith, 2018; p. 56).

Ampadu (2015), descubrieron que la presencia o ausencia de angustia produce diferentes patrones de respuestas neurohumorales. El esfuerzo sin angustia conduce a una mayor producción de catecolamina, mientras que el esfuerzo con angustia produce hipersecreción de cortisol por la corteza suprarrenal (p. 69).

Con respecto a la variable desempeño laboral se conoce como "un procedimiento coordinado, es el procedimiento por el cual las organizaciones garantizan que el poder intenta cumplir objetivos jerárquicos e incorpora las prácticas mediante las cuales el jefe caracteriza los objetivos y diligencias del representante. crea aptitudes y capacidades, y evalúa constantemente su conducta ordenada objetiva y luego la compensa de una manera en la que se confía bien en cuanto a los requisitos de la organización y los deseos expertos del individuo "(Robbins y Coulter, 2010, p .26).

Según lo indicado por Robbins: cómo los individuos de la asociación trabajan de manera viable, para lograr objetivos compartidos, sujetos a los estándares esenciales ya establecidos. En vista de esta definición, se expresa que la ejecución del trabajo alude a la ejecución de las capacidades por parte de los representantes de una asociación de manera efectiva, para lograr los objetivos propuestos.

Según Stewart, Manz y Sims (2007), la ejecución del trabajo es la cantidad y naturaleza de las tareas realizadas por un individuo o una reunión de ellos para una ocupación. La condición de élite: Rendimiento = límite x refuerzo x esfuerzo.

Por otra parte, Robbins y Coulter (2010) mencionan:

El nivel potencial de desempeño de un grupo depende en gran medida de los activos de presentación que sus individuos agreguen a la reunión. Esto incorporará aprendizaje, competencia, adecuación, aptitudes y capacidades y cualidades de carácter de sus individuos. Esta información y aptitudes construyen parámetros de lo que los individuos pueden hacer y la idoneidad de su presentación en una reunión. Del mismo modo, las habilidades relacionales emergen continuamente como un factor significativo para que las reuniones de trabajo alcancen un nivel superior (pág. 235).

Estas aptitudes incorporan el manejo y el cuidado de asuntos de cooperación y correspondencia. (Robbins y Judge, 2013), perciben tres tipos principales de prácticas que establecen la ejecución del trabajo: la mayoría de los supervisores piensan que esa gran ejecución infiere obtener excelentes resultados en las dos mediciones iniciales y mantener una distancia estratégica de la tercera. La persona que desempeña muy bien las tareas esenciales del puesto, pero que es descortés y contundente con sus asociados, no sería vista como un trabajador decente en muchas asociaciones; Por otro lado, incluso el socio más

encantador y feliz que se descuida para lograr empresas fundamentales tampoco es un representante decente. (Robbins y Judge, 2013). Para (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2000), las cualidades de la ejecución del trabajo se comparan con el aprendizaje, las aptitudes y las capacidades en las que se basa un individuo para aplicar y exhibir al desarrollar su trabajo.

Adaptabilidad: se refiere al mantenimiento de la viabilidad en diversas condiciones y con diversas tareas, obligaciones e individuos. Correspondencia: se refiere a la capacidad de expresar sus pensamientos adecuadamente, ya sea en una reunión o de forma independiente. La capacidad de ajustar el idioma o la redacción a las necesidades de los beneficiarios. A la gran utilización de puntuación, asociación y estructura en intercambios. Información: se refiere al grado de aprendizaje especializado y / o competente en zonas identificadas con su región de trabajo; según la capacidad que necesita para mantenerse actualizado con los avances y patrones actuales en su entorno general de experiencia. Avance de habilidades: es la capacidad de desarrollar las aptitudes y capacidades de los colegas, ejercicios de mejora exitosos, identificados con posiciones presentes y futuras. Normas de trabajo: se refiere a la capacidad de cumplir y superar los objetivos o puntos de referencia de la asociación y la capacidad de adquirir información que permita el aporte y mejore el marco. Ampliar la ejecución: alude a la capacidad de establecer objetivos de ejecución / mejora al preparar y evaluar la ejecución de manera equitativa. Configuración del trabajo de poder: se refiere a la capacidad de decidir la mejor asociación y estructura para lograr un objetivo. La capacidad de reconfigurar adecuadamente los empleos para amplificar las puertas abiertas para el desarrollo y la adaptabilidad de los individuos.

Para medir, evaluar e impactar las cualidades, prácticas y resultados identificados con el trabajo, así como el nivel de no aparición y determinar en qué medida el representante es rentable y en el caso de que pueda mejorar su ejecución futura. Según (Chiavenato, 2009), la exposición de los individuos se evalúa por factores recientemente caracterizados y estimados, por ejemplo, factores de actitud: disciplina, actitud mental útil, actividad, deber, capacidad de seguridad, tacto, introducción individual, intriga, imaginación, capacidad. al reconocimiento. Esta medida se logra a través de los deberes que la acompañan: Mentalidad cooperativa: subraya los propósitos de entremezclarse dentro de una reunión o en una relación, para hacer solidaridad y camaradería. Cuando participa, percibiendo la nobleza de cada individuo y el compromiso que debe brindar, el poder individual se convierte en una

administración en beneficio de cada uno de los que lo rodean. Actividad: alude al objetivo de impactar efectivamente en ocasiones para lograr objetivos, la capacidad de incitar circunstancias en lugar de reconocerlas de manera inactiva y las medidas tomadas para lograr objetivos más allá de lo requerido. Deber: existe cuando se evalúa la presentación de cada individuo y se entregan los resultados a la reunión y a la persona para garantizar que sepan quién necesita más ayuda, ayuda, respaldo e inspiración para terminar su trabajo.

Salazar y Paravic (2005) especifican que la maduración de la población ha creado nuevas solicitudes en lo que dice que se identifica con los estados de bienestar de las personas y ha afectado las zonas financieras y sociales. El avance financiero actual ha producido un interés por la fuerza laboral calificada más notable que las personas que pueden configurar o calificar el marco de capacitación. En perspectiva sobre esto, se ve que será importante pensar en los adultos en edades avanzadas como un activo humano accesible, lo que significa reconsiderar su interés futuro (p. 69).

Además, es imprescindible presentar lo que Salas (2010) hace referencia, especifica que la evaluación del desempeño experta de especialistas en bienestar incorpora la evaluación de la información, habilidades, estado de ánimo y cualidades, su grado de asociación y mantenimiento, así como su trabajar en una situación laboral particular, donde su capacidad y método de actividad se verifican en la prueba distintiva y la disposición de los problemas existentes. En Cuba, en la actualidad, no existe un sistema o metodología construida para evaluar la ejecución del trabajo de especialistas, como existe para diferentes expertos y profesionales, al igual que para las unidades que trabajan en las diversas fundaciones y niveles de la nación. El Ministerio de Salud Pública (MINSAP) no tiene, en este sentido, ningún instrumento oficial que permita concebir la naturaleza del trabajo restaurativo en los diversos empleos en los que trabaja, y cualquier evaluación hacia este camino es absolutamente emocional. Por lo tanto, esto también ha arruinado los cimientos de cualquier arreglo de incitación al trabajo (p. 23).

Varela (2007), aclara que los dos componentes iniciales del programa inspirador esencial se centran en la inspiración, la ejecución se conecta. Comienza con la atención en el trabajo del jefe en la construcción de deseos claros y luego en el cambio de ejecutivos para permitir que las personas de una reunión de trabajo cumplan esos deseos (p. 62).

Stavroula (2004) hizo referencia a que la organización tiene algunas etapas, por ejemplo, caracterizar los objetivos dentro de la asociación, en ese momento hacer un sistema para hacerlos, finalmente organizar la organización para finalizar este procedimiento y obviamente es exitoso. La organización es formal o casual. Todos los administradores planifican y hacen algo de manera casual (p. 39).

León (2008) hace referencia a las proporciones de la ejecución monetaria como progresivamente objetivas, pero se toma como muestra que la ejecución financiera justa es cada vez más objetiva, sin embargo, se toma para demostrar la ejecución monetaria momentánea. Es realmente concebible que el impacto de la obligación social en los beneficios de la organización ocurra después de un tiempo. En el caso de que haya un período prolongado, los exámenes en los que se toman medidas momentáneas relacionadas con el dinero no arrojarán resultados sustanciales. Lo mismo ocurre en materia de causalidad (p. 76).

Whetten y Camerón (2004), informan que, en un artículo en curso sobre las dificultades observadas por los colaboradores de mudanzas, se contó la historia de un administrador que buscaba el consentimiento de la oficina de Recursos Humanos para despedir a un asociado para no concentrarse en su trabajo, normalmente paseaba alrededor para conversar con otros, y algunas veces él se quedaba dormido (p. 82).

Jiménez (2007) hace referencia a todo lo que se ha dicho sobre la atmósfera jerárquica y muchos han sido los creadores que le han ofrecido sustancia en cuanto a confiabilidad, calidad, competencia, armonía laboral, entre otros. La ejecución actúa decididamente en el lugar de trabajo, hasta el punto de ser supervisada adecuadamente; En esta solicitud de cosas, un marco de administración suficiente influye en todos los factores de la atmósfera y lo mejora en cuanto a la efectividad del negocio (p. 79).

Zegarra (2007) especifica que, como un componente de sus deberes vitales, los directores de recursos humanos se están centrando en hacer enfoques para expandir la ejecución en la organización. Un marco superior cuando los enfoques establecidos por la asociación se consolidan y cómo se han completado hasta este punto, por lo que en caso de que dependa de eso, la mejora será mejor (p 107).

Según Chiavenato (2002) "La preparación para el trabajo adquiere importancia hoy en día debido al entusiasmo de las asociaciones a pesar de lo que podría esperarse de los colaboradores que reúnen muchos aprendizajes que se ajustan al puesto, que requiere progresivamente aptitudes de trabajo creativas e inventivas" (p. 179).

Según Kreitner y Kinicki (2003) La capacidad estimulante de la ejecución del trabajo de los colaboradores es la mejora salarial (p. 450). Es probable que: La mejora de la compensación sea un elemento impulsor hasta que el trabajo llegue a cualquier forma de vida, a pesar de que esa forma de vida en general será más notable a medida que el especialista obtenga más efectivo (p. 42).

Las capacidades especializadas son aquellas que aluden a las habilidades particulares dedicadas a la correcta ejecución de ocupaciones en una zona especializada o una región útil particular; incorporan, en caso de duda, las aptitudes puestas en marcha del aprendizaje especializado y explícito firmemente conectado al logro en la ejecución especializada del trabajo (De Ansorena, 1996; p. 39).

Duty Leboyer (1997) también habla en estos términos, reconociendo habilidades específicas y todo incluido. Lo anterior se compara cuidadosamente con los ejercicios, las metodologías y la cultura de la organización, mientras que los universales son útiles de manera general, en diversos entornos (p. 94).

Dentro de lo expuesto se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que presenta el estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019?

Por otro lado al realizar la justificación de la investigación se tiene que responder a ciertos criterios que se detallan en las siguientes líneas: Dentro de la relevancia social se puede decir que la investigación favorece no solo a las autoridades del Centro de Salud sino que también favorece a los colaboradores porque les permite realizar un diagnóstico para determinar las falencias que presenten en su trabajo y a través del estrés detectar las causas probables y plantear alternativas de mejora con las recomendaciones que se brinden en la investigación.

Con respecto a las implicancias prácticas la investigación a través de los resultados que se presenten a través de la aplicación de la estadística las autoridades pueden plantear



estrategias que favorezcan a mejorar la percepción que tienen los colaboradores sobre el estrés que presentan y la gestión que realiza el Centro de Salud.

Dentro de la utilidad metodológica la investigación adapta dos instrumentos que se relacionan al estrés y al desempeño laboral, las cuales pueden ser utilizadas en futuras investigaciones del entorno y demás partes del país para seguir investigando sobre esta problemática de suma importancia.

Finalmente, dentro de la justificación teórica se tiene que los resultados y conclusiones que se lleguen en la investigación pueden ser utilizada como antecedente para seguir profundizando sobre esta problemática que no solo afecta al Centro de Salud, sino que también a la sociedad.

Bajo lo expuesto se formula el objetivo general: Determinar la relación que presenta estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019. Y como objetivos específicos: (1) Describir el estrés en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019. (2) Describir el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019. (3) Determinar la relación que presenta los factores ambientales y el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019. (4) Determinar la relación de los factores organizacionales y el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019. (5) Determinar la relación entre los factores personales y el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.

Con lo descrito se formula la siguiente hipótesis: Existe relación inversa y significativa entre el estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019. Como hipótesis nula se tiene: No existe relación inversa entre el estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019. Por otro lado, dentro de las hipótesis específicas se tiene: (1) H1: Los factores ambientales se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral y su hipótesis nula Ho: Los factores ambientales no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral. (2) H1: Los factores organizacionales se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral. Y su hipótesis nula Ho: Los factores organizacionales no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral. (3) H1: Los factores personales se relaciona de

manera significativa con el desempeño laboral. Y su hipótesis nula  $H_0$ : Los factores personales no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación:

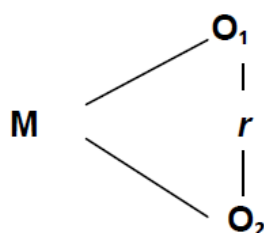
#### Tipo de investigación:

Es aplicada, porque la investigación se fundamenta en fuentes teóricas existentes como libros, artículos, revistas científicas para respaldar la investigación y proporcionar una solución a través de las recomendaciones realizadas en el estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Enfoque cuantitativo, basado en el empleo de estadística descriptiva e inferencial para fundamentar a la estadística para fundamentar a cada objetivo propuesto por el investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### Diseño de investigación:

Es de diseño no experimental – Correlacional porque en todo el desarrollo del estudio no se manipuló a las variables estrés y desempeño laboral, teniendo como finalidad determinar el nivel de correlación que muestran a través de un método estadístico, además se considera de alcance temporal transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo momento establecido entre el investigador y los que forman la muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



Donde:

**M** = Muestra.

**O<sub>1</sub>** = Variable 1

**O<sub>2</sub>** = Variable 2.

**r** = Relación de las variables de estudio.

## 2.2. Operacionalización de variables:

Tabla 1.

*Operacionalización de variables sobre el estrés y el desempeño laboral*

| Variable                 | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensión                 | Indicadores  | Ítems                   | Escala de medición                           |
|--------------------------|--|---|---------------------------|--|-------------------------|--|
| <b>Estrés</b>            | Lazarus y Susan Folkman (citada por Correa, 2013) conceptualiza el estrés psicológico como una conexión específica entre el individuo y la tierra, estimada por la persona como una circunstancia que supera o pone en peligro su prosperidad (p. 43). | Se considera al estado de cansancio mental que será evaluado en la investigación mediante la aplicación de un instrumento en las dimensiones presentadas y en una escala ordinal. | Factores ambientales      | 1. Incertidumbre económica<br>2. Incertidumbre política<br>3. Cambio tecnológico | 1,2,3<br>4,5<br>6,7,8   | Ordinal<br><br>Bajo<br><br>Medio<br><br>Alto |
|                          |  |   | Factores organizacionales | 4. Demandas de la tarea<br>5. Demandas del rol<br>6. Demandas interpersonales    | 9,10<br>11,12<br>13,14  |  |
|                          |  |   | Factores personales       | 7. Problemas familiares<br>8. Problemas económicos<br>9. Personalidad            | 15,16<br>17,18<br>19,20 |  |
| <b>Desempeño laboral</b> | Como procedimiento incorporado, es el procedimiento por el cual  | Es el cumplimiento de actividades en la empresa, el cual será   | Factores actitudinales    | 1. Actitud cooperativa.<br>2. Iniciativa<br>3. Responsabilidad<br>4. Creatividad | 1,2<br>3,4<br>5,6       | Ordinal<br><br>Deficiente<br><br>Regular     |

|  |   |  |                     |   |                                 |           |
|--|---|--|---------------------|---|---------------------------------|-----------|
|  | <p>las organizaciones garantizan que el poder intenta cumplir objetivos autorizados e incorpora las prácticas mediante las cuales el administrador caracteriza los objetivos y asignaciones del representante (Robbins y Coulter, 2010, p. 26).</p> | <p>evaluado mediante la aplicación de un instrumento en las dimensiones presentadas y en una escala ordinal.</p> |                     |   | 7,8                             | Eficiente |
|  |   |  | Factores operativos | <p>5. Conocimiento del trabajo<br/>6. Calidad<br/>7. Cantidad</p> | <p>9,10<br/>11,12<br/>13,14</p> |           |

### **2.3. Población, muestra y muestreo.**

#### **Población censal:**

La población se considera un grupo de sujetos que integran parte de una investigación, a quienes se somete la aplicación de un instrumento para recopilar información (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en el desarrollo del estudio la población está integrada por el total de sujetos entre nombrados y contratados que hacen un total de 42 sujetos. La muestra en la investigación está representada por la misma cantidad que conforma la población por un grupo pequeño y el investigador tiene alcance a todos los sujetos, que hacen a los 42 sujetos entre nombrados y contratados. Se empleó el muestreo no probabilístico, a criterio del investigador y porque no se hizo aplicación de fórmula estadística para obtener la cantidad de sujetos que conforman la muestra.

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

#### **Técnica:**

Se utilizó la encuesta, es un método para obtener información que se utiliza en un estudio con la finalidad de recoger las opiniones de los sujetos de un grupo de investigación, con la finalidad de poner cuantificarlos y mediante tablas y figuras obtener respuesta a los objetivos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **Instrumento:**

El instrumento empleado es el cuestionario, estimado como un medio físico que se utiliza en un estudio para categorizar las opiniones de los integrantes de la muestra y poder responder a los objetivos, la cual presenta una escala Likert con opciones de respuesta polinómicas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **Validez:**

Para ejecutar la validación de los cuestionarios se recurrirá al juicio de expertos, el cual estuvo integrada por 3 profesionales con grado académico de maestría y que pertenezcan a la docencia universitaria, a quienes se les entregó la matriz de validación para que puedan evaluar la correcta redacción de los ítems y la vinculación que almacenen con los indicadores y las dimensiones.

### **Confiabilidad:**

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se recurrió a la aplicación de una prueba piloto integrada por 15 sujetos que no formen parte del estudio, pero presentan similares características, una vez realizada la aplicación del cuestionario se organizara la base de datos en Excel para realizar el cálculo del Alfa de Cronbach el cual determina si el instrumento es confiable o hace falta realizar unos ajustes, obteniendo una confiabilidad de 0.825 para la variable estrés y de 0.848 para la variable desempeño laboral.

### **2.5. Procedimiento:**

Para realizar el procesamiento de la información se recurrió a aplicar los instrumentos de recolección de datos a los integrantes de la muestra de estudio, posterior a ello se organizó la base de datos y determinó el método estadístico más adecuado para la investigación que permita responder a cada uno de los objetivos establecidos en la investigación.

### **2.6. Método de análisis de datos:**

En una primera instancia se aplicó los cuestionarios relacionados a estrés y desempeño laboral, posterior a ello se tabulo las opiniones proporcionados por los sujetos en el programa Excel 2016, luego se organizó los ítems por dimensiones y variables para utilizar la estadística para procesar la información y obtener resultados para la investigación, dentro de la estadística en primera instancia se organizó la información en tablas de frecuencia y figuras de barra para cada variable y dimensiones. Por otro lado, para la selección de la se recurrió al análisis de la distribución de la muestra cómo se trabaja con una población censal en el estudio se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la relación y figuras de dispersión para evidenciar de forma visual la correlación, también del empleo de tablas cruzadas, además para realizar la prueba de hipótesis.

### **2.7. Aspectos éticos:**

Dentro de los aspectos éticos seleccionados en la investigación se tiene al cometimiento informado, aspecto ético de suma importancia porque consiste en informar a

todos los integrantes de la muestra de estudio la finalidad de la investigación y los beneficios que trae consigo.

Además, se tiene al aspecto ético de la originalidad, considerado como uno de los más importantes porque en el proceso de la investigación se respetó los derechos de autor y se citó toda la información tomada para el desarrollo de la investigación, además de pasar por el programa de originalidad TURNITIN, con el cual se determina el nivel de similitud de un trabajo de investigación.

También se considera el aspecto ético del anonimato porque en la investigación no se registró los datos personales de los integrantes de la muestra de estudio, sino se consideró de forma anónima para no poner en tela de juicio la opinión brindada en la investigación.



### III. RESULTADOS

Para el análisis de los resultados se basa en la aplicación de los instrumentos, diseñar la base de datos y a través del programa Excel 2016 y el SPSS 26.0, obtener resultados mediante el empleo de la estadística descriptiva y la estadística inferencial, detalla en los siguientes puntos:

#### 3.1. Para el objetivo general:

Tabla 2.

*Tabla cruzada del estrés y el desempeño laboral.*

|        |             |             | Desempeño laboral |         |           | Total |
|--------|-------------|-------------|-------------------|---------|-----------|-------|
|        |             |             | Deficiente        | Regular | Eficiente |       |
| Estrés | Bajo        | Recuento    | 0                 | 0       | 0         | 0     |
|        |             | % del total | 0,0%              | 0,0%    | 0,0%      | 0,0%  |
|        | Medio       | Recuento    | 12                | 22      | 0         | 7     |
|        |             | % del total | 28,6%             | 52,4%   | 0,0%      | 81,0% |
|        | Alto        | Recuento    | 8                 | 0       | 0         | 8     |
|        |             | % del total | 19,0%             | 0,0%    | 0,0%      | 19,0% |
| Total  | Recuento    | 20          | 22                | 0       | 42        |       |
|        | % del total | 47,6%       | 45,2%             | 52,4%   | 100,0%    |       |

Fuente: Base de datos de los encuestados y procesados con SPSSV26

#### **Interpretación:**

Con lo que se muestra en la tabla se puede mencionar que el estrés se presenta en su punto más alto para el nivel regular y de la misma manera se presenta el desempeño laboral a un porcentaje de 52.4 %, además se tiene que cuando es estrés es alto (19.0 %) se presenta un regular desempeño laboral (28.6%).

### Contrastación de hipótesis general:

**H1:** El estrés se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral.

**Ho:** El estrés no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral.

Tabla 3.

*Correlación entre el estrés y desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.*

|                 |        |                             | Estres | Desempeño<br>laboral |
|-----------------|--------|-----------------------------|--------|----------------------|
| Rho de Spearman | Estres | Coefficiente de correlación | 1,000  | -,786**              |
|                 |        | Sig. (bilateral)            | .      | ,000                 |
|                 |        | N                           | 42     | 42                   |

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

Fuente: Base de datos de los encuestados y procesados con SPSSV26

### Interpretación:

A partir de lo plasmado en la tabla se registró un valor de correlación de  $r = -0.786$ , entre el estrés relacionado de manera inversa al desempeño laboral, con lo que se menciona que el estrés es un elemento que afecta de manera negativa al desempeño laboral que presenten los sujetos, por otro lado, esta asociación se considera significativa porque el valor de la significancia es de  $\text{sig.} = 0.000$ , a partir de lo expuesto se comprueba la hipótesis de investigación y opta por rechazar la nula.

### 3.2. Para el objetivo Específico 1: describir el estrés en sujetos del Centro de Salud

Tabla 4.

*Frecuencia del estrés en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.*

| Dimensiones y variable    | Bajo |       | Medio |       | Alto |       | Total |        |
|---------------------------|------|-------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
|                           | fi   | %     | fi    | %     | fi   | %     | fi    | %      |
| Factores ambientales      | 2    | 4.8%  | 34    | 81.0% | 6    | 14.3% | 42    | 100.0% |
| Factores organizacionales | 8    | 19.0% | 28    | 66.7% | 6    | 14.3% | 42    | 100.0% |
| Factores personales       | 9    | 21.4% | 20    | 47.6% | 13   | 31.0% | 42    | 100.0% |
| Estrés                    | 0    | 0.0%  | 34    | 81.0% | 8    | 19.0% | 42    | 100.0% |

Base de datos de los encuestados y procesados con SPSSV26

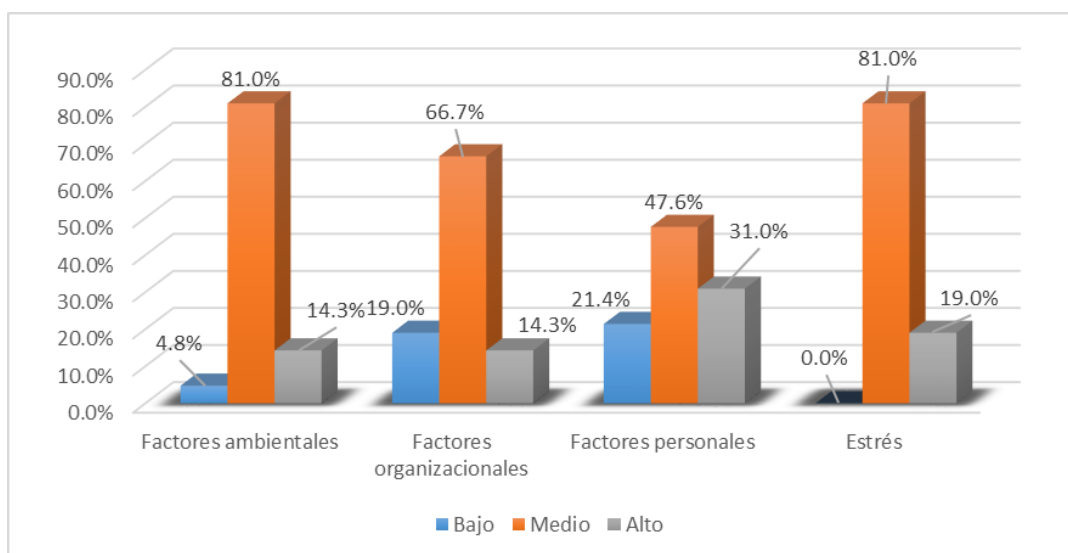


Figura 1.

Barra del estrés en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.

Fuente: Tabla 4.

**Interpretación:** Según los datos registrados en la tabla 4 y la representación visual la figura 1, se refleja a la dimensión factores ambientales que 2 sujetos (4.8 %), opinaron que hay un bajo manejo de factores ambientales, por otro lado, se menciona que 34 sujetos (81.0 %) consideran que hay un regular manejo de los factores ambientales y 6 sujetos (14.3 %) opinan que existe un alto manejo de los factores ambientales. Al mencionar a la dimensión factores organizacionales se tiene que 8 sujetos (19.0 %) opinan que hay un bajo manejo de los factores organizacionales, además se obtuvo que 28 sujetos (66.7 %) opinaron que se percibe un regular manejo de los factores organizacionales y 6 sujetos (14.3 %) consideran un alto manejo de los factores organizacionales. Al describir la dimensión factores

personales se menciona que 9 sujetos (21.4 %) mencionan que existe un bajo manejo de los factores personales, además se registró que 20 sujetos (47.6 %) opinan que existe un regular manejo de los factores personales y se consideró que 13 sujetos (31.0 %) opinan que hay un alto manejo de los factores personales. Al mencionar a la variable estrés se registró que 0 sujetos (0.0 %) opinan que existe un bajo estrés, seguido de 34 sujetos (81.0 %) opinan que existe un regular estrés y culmina con 8 sujetos (19.0 %) consideran que existe un alto estrés.

**3.2. Para el objetivo Específico 2:** describir el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud

Tabla 5.

*Frecuencia del desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.*

| Dimensiones y variable | Deficiente |       | Regular |       | Eficiente |      | Total |        |
|------------------------|------------|-------|---------|-------|-----------|------|-------|--------|
|                        | fi         | %     | fi      | %     | fi        | %    | fi    | %      |
| Factores actitudinales | 18         | 42.9% | 23      | 54.8% | 1         | 2.4% | 42    | 100.0% |
| Factores operativos    | 29         | 69.0% | 13      | 31.0% | 0         | 0.0% | 42    | 100.0% |
| Desempeño laboral      | 20         | 47.6% | 22      | 52.4% | 0         | 0.0% | 42    | 100.0% |

Fuente: Base de datos de los encuestados y procesados con SPSSV26

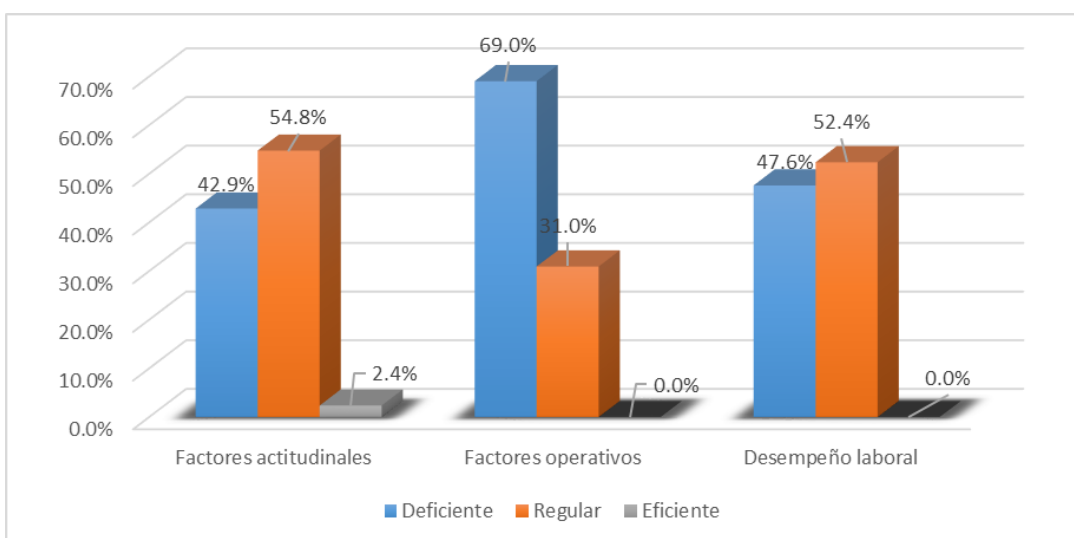


Figura 2.

*Barra del desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.*

Fuente: Tabla 5.

**Interpretación:**

Con lo calculado en la tabla 5 y lo reflejado de manera visual en la figura 2 se tiene que la dimensión factores actitudinales se encontró que 18 sujetos (42.9%) perciben que el factor actitudinal es deficiente, seguido de 23 sujetos (54.8%) opinan que los factores actitudinales son regular y 1 sujetos (2.4%) evalúan a los factores actitudinales como eficiente. Al mencionar a la dimensión factores operativos se registra que 29 sujetos (69.0%) como deficiente, seguido de 13 sujetos (31.0%), considera a los factores operativos como regular y 0 sujetos (0.0%) lo considera como eficiente. Para finalizar se tiene a la variable

desempeño laboral en el cual se registra que 20 sujetos (47.6%) considera al desempeño como deficiente, además 22 sujetos (52.4%) opinan que el desempeño es regular y 0 sujetos (0.0 %) consideran al desempeño laboral como eficiente.

**3.3. Para el objetivo Específico 3:** Determinar la relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.

Tabla 6.

*Tabla cruzada entre los factores ambientales y el desempeño laboral*

|                      |       |             | Desempeño laboral |         |           |        |
|----------------------|-------|-------------|-------------------|---------|-----------|--------|
|                      |       |             | Deficiente        | Regular | Eficiente | Total  |
| Factores ambientales | Bajo  | Recuento    | 0                 | 2       | 0         | 9      |
|                      |       | % del total | 0,0%              | 4,8%    | 0,0%      | 21,4%  |
|                      | Medio | Recuento    | 14                | 20      | 0         | 34     |
|                      |       | % del total | 33,3%             | 47,6%   | 0,0%      | 81,0%  |
|                      | Alto  | Recuento    | 6                 | 0       | 0         | 11     |
|                      |       | % del total | 14,3%             | 0,0%    | 0,0%      | 26,2%  |
| Total                |       | Recuento    | 20                | 22      | 0         | 42     |
|                      |       | % del total | 47,6%             | 52,4%   | 0,0%      | 100,0% |

Fuente: Base de datos de los encuestados y procesados con SPSSV26

**Interpretación:**

Con lo que se muestra en la tabla se puede mencionar que los factores ambientales se presentan en su punto más alto para el nivel medio y de la misma manera se presenta el desempeño laboral a un porcentaje de 47.6 %, además se tiene que cuando los factores ambientales es medio (33.3 %) se presenta un deficiente desempeño laboral.

### Contrastación de hipótesis general:

**H1:** Los factores ambientales se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral.

**H0:** Los factores ambientales no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral.

Tabla 7.

*Correlación entre los factores ambientales y el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.*

|                 |                             | Factores ambientales | Desempeño laboral |
|-----------------|-----------------------------|----------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Factores ambientales        | 1,000                | -,537**           |
|                 | Coefficiente de correlación |                      |                   |
|                 | Sig. (bilateral)            | .                    | ,000              |
|                 | N                           | 42                   | 42                |

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

Fuente: Base de datos de los encuestados y procesados con SPSSV26

### Interpretación:

Con lo calculado en la tabla 7 se registra un nivel de correlación de  $r = -0.537$  interpretado como positiva considerable, con lo que se menciona que los factores ambientales se relaciona con el desempeño que presenten los sujetos, por lo cual se requiere que se tenga en cuenta los factores ambientales dentro de las institución porque se verá reflejado en el desempeño que puedan presentar los sujetos, además se considera como relación significativa porque el valor de la significancia es de  $\text{sig.} = 0.000$ , lo que confirma lo mencionado. A partir de lo descrito se comprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.



**3.4. Para el objetivo Específico 4:** Determinar la relación entre los factores organizacionales y el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.

Tabla 8.

*Tabla cruzada de los factores organizacionales y el desempeño laboral*

|                           |             |             | Desempeño laboral |         |           | Total |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------------|---------|-----------|-------|
|                           |             |             | Deficiente        | Regular | Eficiente |       |
| Factores organizacionales | Bajo        | Recuento    | 1                 | 7       | 0         | 8     |
|                           |             | % del total | 2,4%              | 16,7%   | 0,0%      | 19,0% |
|                           | Medio       | Recuento    | 14                | 14      | 0         | 28    |
|                           |             | % del total | 33,3%             | 33,3%   | 0,0%      | 66,7% |
|                           | Alto        | Recuento    | 5                 | 1       | 0         | 6     |
|                           |             | % del total | 11,9%             | 2,4%    | 0,0%      | 14,3% |
| Total                     | Recuento    | 7           | 19                | 0       | 42        |       |
|                           | % del total | 16,7%       | 45,2%             | 0,0%    | 100,0%    |       |

Fuente: Base de datos de los encuestados y procesados con SPSSV26

**Interpretación:**

Con lo que se muestra en la tabla se puede mencionar que los factores organizacionales se presentan en su punto más alto para el nivel alto y de la misma manera se presenta el desempeño laboral a un porcentaje de 33.3 %, además se tiene que cuando los factores organizacionales es medio (11.9 %) se presenta un deficiente desempeño laboral.

### Contrastación de hipótesis general:

**H1:** Los factores organizacionales se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral.

**H0:** Los factores organizacionales no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral.

Tabla 9.

*Correlación entre los factores organizacionales y el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.*

|                 |                           | Factores organizacionales  | Desempeño laboral |         |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|-------------------|---------|
| Rho de Spearman | Factores organizacionales | Coeficiente de correlación | 1,000             | -,674** |
|                 |                           | Sig. (bilateral)           | .                 | ,000    |
|                 |                           | N                          | 42                | 42      |

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

Fuente: Base de datos de los encuestados y procesados con SPSSV26

### Interpretación:

Con lo demostrado en la tabla 9 se registra una correlación positiva considerable con un valor de  $r = -0.674$  entre los factores organizacionales y el desempeño laboral, dando a conocer que el ambiente de trabajo, el compañerismo que forman parte de los factores organizacionales afecta de manera positiva o negativa al desempeño laboral, además se registró una relación significativa porque el valor de la significancia es de sig. = 0.000. Con lo que se comprueba la hipótesis de investigación y se tiene que rechazar la nula.

**3.5. Para el objetivo Específico 5:** Determinar la relación entre los factores personales y el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.

Tabla 10.

*Cruce de los factores personales y el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.*

|                     |       |             | Desempeño laboral |         |           |        |
|---------------------|-------|-------------|-------------------|---------|-----------|--------|
|                     |       |             | Deficiente        | Regular | Eficiente | Total  |
| Factores personales | Bajo  | Recuento    | 1                 | 8       | 0         | 9      |
|                     |       | % del total | 2,4%              | 19,0%   | 0,0%      | 21,4%  |
| s                   | Medio | Recuento    | 7                 | 13      | 0         | 20     |
|                     |       | % del total | 16,7%             | 31,0%   | 0,0%      | 47,6%  |
|                     | Alto  | Recuento    | 12                | 1       | 0         | 13     |
|                     |       | % del total | 28,6%             | 2,4%    | 0,0%      | 31,0%  |
| Total               |       | Recuento    | 20                | 22      | 0         | 42     |
|                     |       | % del total | 47,6%             | 52,4%   | 0,0%      | 100,0% |

Fuente: Base de datos de los encuestados y procesados con SPSSV26

**Interpretación:**

Con lo que se muestra en la tabla se puede mencionar que los factores personales se presentan en su punto más alto para el nivel medio y de la misma manera se presenta el desempeño laboral a un porcentaje de 31.0 %, además se tiene que cuando los factores personales es alto (28.6 %) se presenta un deficiente desempeño laboral.



### III. DISCUSIÓN

Para realizar la discusión de resultados se fundamenta en cada objetivo establecido en el estudio y los resultados alcanzados para cada uno de ellos, luego se realizó una comparación con investigaciones similares, un análisis crítico y se respalda con la fundamentación teórica, detallado en las siguientes líneas:

Al mencionar al objetivo general: Determinar la relación que presenta estrés y desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019, tras un análisis de resultados se tiene en la tabla 3 se registra un nivel de correlación de  $r = - 0.786$  interpretado como positiva considerable, con lo que se menciona que el estrés se relaciona con el desempeño que presenten los sujetos, por lo cual se requiere que se tenga en cuenta los factores que ocasionan el estrés dentro de las institución porque se verá reflejado en el desempeño que puedan presentar los sujetos, además se considera como relación significativa porque el valor de la significancia es de  $\text{sig.} = 0.000$ , lo que confirma lo mencionado, resultados que son parecidos a los hallado por De la Cruz (2018), quien llego a concluir que los factores que determinar el estrés en los colaboradores están sujetos al entorno de trabajo y las relaciones que pueden presentar en sus áreas e inclusive con toda la institución, dichos factores son los que afectan al desempeño que puedan presentar a la hora de desarrollar sus actividades cotidianas, con lo que se afirma que es necesario que la institución implemente mecanismos que favorezcan a reducir el estrés el los sujetos, porque esto hará que su desempeño sea eficiente y se pueda alcanzar los objetivos institucionales y se mejore el servicio que se brinde a los usuarios, además se menciona que Vroom (1964) aborda la idea del "Acuerdo de objetivos" en el que los individuos tienen sus propios objetivos que, por lo tanto, son únicos en relación con los de la asociación, aunque concebibles para combinar ambos en general. Esta hipótesis es estable como se ve en el "marco de administración por objetivos" (p. 38).

Cuando se menciona al objetivo específico: Describir el estrés en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019, con lo mostrado en la tabla 5 y la representación visual la figura 1, se refleja a la dimensión factores ambientales que 2 sujetos (4.8 %), opinaron que hay un bajo manejo de factores ambientales, por otro lado, se menciona que 34 sujetos (81.0 %) consideran que hay un regular manejo de los factores ambientales y 6 sujetos (14.3 %) opinan que existe un alto manejo de los factores ambientales. Al mencionar a la dimensión factores organizacionales se tiene que 8 sujetos (19.0 %) opinan que hay un

bajo manejo de los factores organizacionales, además se obtuvo que 28 sujetos (66.7 %) opinaron que se percibe un regular manejo de los factores organizacionales y 6 sujetos (14.3 %) consideran un alto manejo de los factores organizacionales. Al describir la dimensión factores personales se menciona que 9 sujetos (21.4 %) mencionan que existe un bajo manejo de los factores personales, además se registró que 20 sujetos (47.6 %) opinan que existe un regular manejo de los factores personales y se consideró que 13 sujetos (31.0 %) opinan que hay un alto manejo de los factores personales. Al mencionar a la variable estrés se registró que 0 sujetos (0.0 %) opinan que existe un bajo estrés, seguido de 34 sujetos (81.0 %) opinan que existe un regular estrés y culmina con 8 sujetos (19.0 %) consideran que existe un alto estrés, resultados que son similares a los alcanzados por García (2015), donde se concluye que podría descubrir que el peligro de enfermedad está relacionado con los estados de trabajo, es decir, con los factores de posición o posición y relación laboral; se resuelve que hay aproximadamente el doble de propensos a crear enfermedades físico-psicológicas en el personal con cargos regulatorios que en las personas que crean cargos de sujetos, con esta comparación realiza se resalta la importancia que se tiene mejorar o reducir el estrés en los sujetos porque mejora su rendimiento y su capacidad profesional, por otro lado se describe que Doorman y Lawler (1988) tocaron la base de un modelo de inspiración cada vez más completo que lo conectaba esencialmente en los establecimientos. En este sentido, tenemos que este modelo de hipótesis sostiene: que el esfuerzo o la inspiración para el trabajo es un efecto secundario de cuán atractiva es la recompensa y la forma en que el individuo ve la conexión entre el esfuerzo y la recompensa. La segunda pieza de este modelo es la conexión entre ejecución y premios.

También se describe al objetivo específico: Describir el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019, a partir de lo reflejado en la tabla 7 y lo reflejado de manera visual en la figura 2 se tiene que la dimensión factores actitudinales se encontró que 18 sujetos (42.9%) perciben que el factor actitudinal es deficiente, seguido de 23 sujetos (54.8%) opinan que los factores actitudinales son regular y 1 sujetos (2.4%) evalúan a los factores actitudinales como eficiente. Al mencionar a la dimensión factores operativos se registra que 29 sujetos (69.0%) como deficiente, seguido de 13 sujetos (31.0%), considera a los factores operativos como regular y 0 sujetos (0.0%) lo considera como eficiente. Para finalizar se tiene a la variable desempeño laboral en el cual se registra que 20 sujetos (47.6%) considera al desempeño como deficiente, además 22 sujetos (52.4%)

opinan que el desempeño es regular y 0 sujetos (0.0 %) consideran al desempeño laboral como eficiente, resultados que al ser comparado con Puma (2017); llegando a la conclusión de que existe una relación ( $r=-0.383$ ) con lo que se expresa que en la institución el estrés no es un factor determinante en el desempeño laboral porque la institución desarrolla estrategias de trabajo para el personal se destreza, con la aplicación de espacios recreacionales y evaluaciones de desempeño laboral para determinar los factores claves para fortalecer el desempeño de forma paulatina, además encontró que el desempeño laboral que presentan los sujetos se ve influenciada por la sobrecarga laboral que presentan y porque muchos de ellos realizan doble función y se estresa causando trabajos mal realizados y problemas de enfermedad en los sujetos, con esta comparación se resalta la importancia que se tiene que los sujetos desarrollen un eficiente trabajo dentro de la empresa por lo que se requiere es que se sientan bien emocionalmente y físicamente, mencionando que una de las alternativas más eficaces es desarrollar talleres para reducir el estrés y olvidarse un poco de la carga laboral, al respecto Robbins y Coulter (2010) mencionan: El nivel potencial de desempeño de un grupo depende en gran medida de los activos de exhibición que sus individuos agregan a la reunión. Esto incorporará información, competencia, adecuación, aptitudes y capacidades y cualidades de carácter de sus individuos. Esta información y habilidades construyen parámetros de lo que los individuos pueden hacer y la idoneidad de su exhibición en una reunión. Lo que, es más, las aptitudes relacionales emergen continuamente como un factor importante para que las reuniones de trabajo sean superiores (p. 235).

Con lo referido al objetivo específico: Determinar la relación que presenta los factores ambientales y el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019, con lo demostrado en la tabla 9 se registra una correlación positiva considerable con un valor de  $r = - 0.537$  entre los factores ambientales y el desempeño laboral, dando a conocer que el ambiente de trabajo, el compañerismo que forman parte de los factores organizacionales afectan de manera positiva o negativa al desempeño laboral, además se registró una relación significativa porque el valor de la significancia es de  $\text{sig.} = 0.000$ . También la figura de dispersión registra la correlación de manera visual encontrando que la cercanía de los puntos a la diagonal indica mayor relación, resultados que al ser comparado con lo registrado por Tantaruna (2017), la investigación llega a la conclusión en donde se halló una correlación de  $p = 0.018$ , por lo cual indica que hay relación inversamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de un colegio

profesional odontológico del Perú, además se registra que los factores ambientales del entorno de trabajo afecta de manera inversa a los sujetos, debido a factores como discusiones entre los sujetos, el diseño de la oficina, la ubicación de la oficina, el acceso a la tecnología y las relaciones con los compañeros, al respecto este es el procedimiento por el cual las organizaciones garantizan que el poder intenta cumplir objetivos autorizados e incorpora las prácticas mediante las cuales el administrador caracteriza los objetivos y las asignaciones del representante. Crea aptitudes y capacidades, y evalúa constantemente su conducta objetiva y, luego, la valora de una manera que es un buen augurio en cuanto a las necesidades de la organización y los deseos expertos de la persona. (Robbins y Coulter, 2010, p. 26).

También se tiene al objetivo específico: Determinar la relación de los factores organizacionales y el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019, con lo calculado en la tabla 11 se muestra una correlación positiva media con un valor de  $r = - 0.674$  entre los factores organizacionales y el desempeño laboral, con lo que se menciona que los factores organizacionales es un elemento que afecta de manera positiva o negativa al desempeño laboral que presenten los sujetos, por otro lado, esta asociación se considera significativa porque el valor de significancia es de  $\text{sig.} = 0.000$  y la figura 4 demuestra la correlación de manera visual, mencionando que la cercanía de los puntos a la diagonal indica mayor correlación, datos que al comparar con lo registrado por Cremades (2016), concluye que se ha conseguido hacer reflexionar al personal de las unidades participantes, sobre sus propios y comunes factores estresantes para promover soluciones, facilitar la labor en la gestión clínica y poder aumentar en la calidad de servicio, una parte elemental es los factores organizaciones porque es lo que causa tensión o armonía en el ambiente de trabajo, por otro lado se resalta la importancia de fomentar el compañerismo entre los sujetos y mejorar las relaciones que presenten, así mismo se resalta la fundamentación teórica expuesto por Porter y Lawler (1988), quienes notan que las personas esperan que las personas que desempeñen los mejores empleos sean las personas que obtienen las mejores compensaciones y adquieren avances más altos y más rápidos. Lawler infirió que su hipótesis tiene tres bases sólidas: las personas necesitan ganar dinero en efectivo, no solo porque les permite satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la luz del hecho de que les da las condiciones para satisfacer la confianza social y necesidades de autoconocimiento. El efectivo es un método, no un fin. En el caso de que las personas vean y acepten que su presentación es, simultáneamente, concebible e



importante para adquirir más efectivo, tendrán un desempeño positivo de la manera más ideal. Si las personas aceptan que existe una conexión inmediata o tortuosa entre la expansión de la compensación y la ejecución, el efectivo puede ser de gran ayuda.

Por último, se describe al objetivo específico: Determinar la relación entre los factores personales y el desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019, a partir de la tabla 5 se registró un valor de correlación de  $r = - 0.714$ , entre el estrés relacionado al desempeño laboral, con lo que se menciona que los factores ambientales dentro de la institución es un elemento que afecta de manera negativa al desempeño laboral que presenten los sujetos, por otro lado, esta asociación se considera significativa porque el valor de la significancia es de  $\text{sig.} = 0.000$ , y la figura 5 representa de manera visual esta correlación indicando que la cercanía de los puntos a la diagonal indica mayor correlación, datos que al comparar con lo registrado por García (2015), donde se concluye que los problemas personales que puede existir entre los sujetos dentro de la institución son factores que afectan al desempeño laboral debido a que involucra, riñas y falta de apoyo a sus compañeros de trabajo, además de causar que las áreas de la institución se dividan y se formen grupos dedicados a trabajar solo en beneficio de cada uno y no en las metas institucionales, por otro lado, Robbins: Cómo los individuos de la asociación trabajan con éxito, para lograr objetivos compartidos, sujetos a los estándares esenciales ya establecidos. En vista de esta definición, se expresa que la ejecución del trabajo alude a la ejecución de las capacidades por parte de los representantes de una asociación de manera competente, para lograr los objetivos propuestos.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe relación inversa y significativa entre estrés con el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019 ( $r = -0.786$  y sig. = 0.000), encontrando que los factores estresantes en los colaboradores son la carga laboral, las relaciones que presentan con los compañeros y el ambiente de trabajo, la cual trae consecuencias con el desempeño laboral que puedan expresar.

**Segunda:** El estrés en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019, se registró que 0 sujetos (0.0 %) opinan que existe un bajo estrés, seguido de 34 sujetos (81.0 %) opinan que existe un regular estrés y culmina con 8 sujetos (19.0 %) consideran que existe un alto estrés, con lo que se expresa que en el Centro de Salud presentan un estrés regular por parte de los colaboradores. Por otro lado, el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019, se registra que 20 sujetos (47.6%) considera al desempeño como deficiente, además 22 sujetos (52.4%) opinan que el desempeño es regular y 0 sujetos (0.0 %) consideran al desempeño laboral como eficiente, con lo que menciona que los colaboradores presentan un desempeño deficiente y según las opiniones consideran resaltante el factor de estrés en su trabajo cotidiano.

**Tercera:** Existe relación significativa entre los factores ambientales y el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019 ( $r = -0.537$  y sig. = 0.000), con lo cual se menciona que los factores ambientales tangibles e intangibles que perciben los colaboradores afectan de manera positiva o negativa al desempeño que puedan presentar.

**Cuarta:** Existe relación significativa entre los factores organizacionales y el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019 ( $r = -0.674$  y sig. = 0.000), con lo que resalta que los factores organizacionales como las relaciones con los superiores y compañeros de trabajo afecta de manera positiva o negativa al desempeño que puedan presentar los colaboradores.

**Quinta:** Existe relación significativa entre los factores personales y el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019 ( $r = -0.714$  y sig. = 0.000), con lo que se refleja que los factores personales como discrepancias entre

los colaboradores, falta de trabajo en equipo afectan de manera negativa al desempeño de los trabajos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Tras un análisis de los resultados realizados en la investigación a las conclusiones arribadas en el estudio se puede plantear las siguientes recomendaciones que ayuden a reforzar las debilidades presentadas en el estudio, el cual se describe en las siguientes líneas:

**Primera:** A la director del Centro de Salud, coordinar talleres de integración entre los colaboradores en done puedan convivir y compartir ideas con la finalidad que mejoren las relaciones entre el personal y se logre el trabajo en equipo, de esta manera reducir el estrés laboral.

**Segunda:** Al jefe de personal, implementar de forma periódica talleres de relajación que ayuden a reducir el estrés que los colaboradores puedan sentir en las actividades cotidianas que realizan en el Centro de Salud.

**Tercera:** A los colaboradores del Centro de Salud aportar con ideas de integración y de relación para disminuir el estrés laboral y se pueda trabajar de forma armónica y manteniendo buenas relaciones con los compañeros de trabajo.

**Cuarta:** A los usuarios que recurren a diario al Centro de Salud hacer de conocimiento sus insatisfacciones sobre el servicio que reciben a las autoridades del Centro de Salud y se pueda tomar medidas correctivas en el servicio que se brinda y se mejore el desempeño de cada integrante del Centro de Salud.

## REFERENCIAS

- Ampadu, E. O. (2015). *Impact of nurse faculty job stress on job satisfaction and intent to remain in academia* (Order No. 3730330). Available from ProQuest Central. (1725772333). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1725772333?accountid=37408>
- Anderson, A. D. (2016). *The relationship of locus of control and perceived stress with work performance* (Order No. 10169626). Available from ProQuest Central. (1847988891). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1847988891?accountid=37408>
- Ansley, B. M., Houchins, D., & Varjas, K. (2016). *Optimizing special educator wellness and job performance through stress management. Teaching Exceptional Children*, 48(4), 176-185. doi:<http://dx.doi.org/10.1177/0040059915626128>
- Banerjee, S., & Mehta, P. (2016). *Determining the antecedents of job stress and their impact on job performance: A study among faculty members. IUP Journal of Organizational Behavior*, 15(2), 7-24. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1789739957?accountid=37408>
- Blanchard, K., & Randolph, P. (2006). *Trabajo en equipo*. Bogota: Planeta Colombia S.A.
- Boland, L., & Carro, F. (2007). *Funciones de la Administración: teoría y práctica*. Argentina: Bahía Blanca.
- Briola, M. (2005). *El trabajo en equipo y su impacto en la organización*. Buenos Aires: EWE.
- Chia-Hao, C., & Ting-Ya, H. (2018). *The study of employee's job stress, happiness and job performance - taiwan construction industry company for example. International Journal of Organizational Innovation (Online)*, 10(3), 126-143. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1982193159?accountid=37408>
- Chiang y San Martín (2015). *Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall*. ISSN 0718-2449. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000300001&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000300001&script=sci_arttext)

- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: Norma.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano. Primera Edición*. México: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw Hill.
- Cremades, J. (2016). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería* (Tesis de maestría) Recuperado de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis\\_cremades\\_puerto.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf)
- Correa, L. (2013). *Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Colombo, M. (2003). *La cultura organizacional y el trabajo en equipo*. Córdoba: Cultural.
- De la Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz – 2018* (Tesis de maestría) Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3488/3/delacruz\\_rym.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3488/3/delacruz_rym.pdf)
- De Ansorena, A. (1996). *15 pasos para la selección de personal con éxito. Métodos e instrumentos*. Barcelona: Paidós
- Dewi, F. G., Halim, A., Sugiri, S., & Nahartyo, E. (2017). *Performance measurement information, job rotation, role stress, and performance: An investigation of local government*. *European Research Studies*, 20(4), 557-577. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1999874510?accountid=37408>
- Dogaru, M., & Donciu, I. (2014). *Stress and job performance*. *Knowledge Horizons.Economics*, 6(4), 117-119. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1669888936?accountid=37408>

- Efe, M. N., Karabal, C., & Sagbas, M. (2015). *An applied analysis on organizational stress management and the effect of stress on job performance of public sector staff 1*. *IIB International Refereed Academic Social Sciences Journal*, 6(18), 57-83. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1700288069?accountid=37408>
- Enshassi, A., El-Rayyes, Y., & Alkilani, S. (2015). Job stress, job burnout and safety performance in the palestinian construction industry. *Journal of Financial Management of Property and Construction*, 20(2), 170-187. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/JFMPC-01-2015-0004>
- Garcia, J. (2015). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y colaboradores de la Universidad de Cuenca, 2015* (Tesis de maestría) Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Flores, R. y Gerónimo, E. (2015). *Estrés y desempeño laboral en los docentes del nivel secundario de la Institución Educativa "Nuestra Señora del Carmen" Huaral-2014* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7315/Flores\\_BRR-Ger%C3%B3nimo\\_SEG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7315/Flores_BRR-Ger%C3%B3nimo_SEG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ferreira, K. (2013). *Plan Motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco*. Mérida.
- Fishman, D. (2002). *El Camino del Lider*. Lima: Liderazgo.
- González, A. (2014). *Investigación básica y aplicada en el campo de las ciencias económico administrativas*. México: Colofón.
- Gonzales, E. (2004). *La difícil descentralización fiscal en el Perú: teoría y práctica*. Lima: IEP.
- Gonzales, I. (2013). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Huaylas*. Caraz: UNASAM.
- Gutierrez, V. (2006). *Administración*. California: Thomson Learning.
- Hellriegel, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México, DF: Cengage Learning.

- Hernández, J., Gallarzo, M., & Espinoza, J. (2011). *Desarrollo Organizacional*. México, DF: Pearson.
- Hernández S., Fernández C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Headley, J. N. (2016). *The influence of challenge and hindrance stress on performance and job satisfaction* (Order No. 10246505). Available from ProQuest Central. (1861661311). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1861661311?accountid=37408>
- Jamal, M. (2016). *Job stress and job performance relationship in challenge-hindrance model of stress: An empirical examination in the middle east*. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 10(3), 404-418. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1865486654?accountid=37408>
- Jiménez, D. (2007). Manual de Recursos Humanos. En D. Jiménez, Manual de Recursos Humanos. España: ESIC.
- Karakaş, A., & Şahin, N. (2017). *The relation between work family life conflict, job performance and job stress: A research on hotel employee 1*. *Sosyoekonomi*, 25(32), 51-69. doi:<http://dx.doi.org/10.17233/sosyoekonomi.289385>
- Kaur, H., & Kathuria, K. (2018). *Occupational stress and job performance among university library professionals*. *Educational Quest*, 9(1), 13-17. doi:<http://dx.doi.org/10.30954/2230-7311.2018.04.02>
- Kreitner, R. y Kinicki, A. (2003). *Comportamiento organizacional*. (7a ed.). México: McGraw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración*. México: McGrawhill 14ta.
- Levy- Leboyer, C. (1997). *Gestión de las Competencias*. Ed. Gestión 2000. Barcelona.



- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- León, C. (2008). Guía de estrés laboral. En C. y. León, Guía de estrés laboral. Gráficas Angelma.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw Hill.
- Li, L., Ai, H., Gao, L., Zhou, H., Liu, X., Zhang, Z., . . . Fan, L. (2017). *Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: A cross-sectional survey in china*. *BMC Health Services Research*, 17 doi:<http://dx.doi.org/10.1186/s12913-017-2348-3>
- Masihabadi, A., Rajaei, A., Amir, S. K., & Parsian, H. (2015). *Effects of stress on auditors' organizational commitment, job satisfaction, and job performance*. *International Journal of Organizational Leadership*, 4(3), 303-314. doi:<http://dx.doi.org/10.19236/IJOL.2015.03.07>
- Moreno, C. (2014). *Políticas, incentivos y cambio organizacional en la educación superior en México*. México: Editorial Universitaria.
- Norabuena, R. (2018). *Estrés laboral y satisfacción de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud de Ancash – Huaraz 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2906/T033\\_40462380\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2906/T033_40462380_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México, DF: Pearson educación.
- Puma, J. (2017). *Estrés y desempeño laboral de los colaboradores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15061/Puma\\_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Qadri, U. A., Hassan, S. S., & Sheikh, M. A. (2017). *The mediating role of internal locus of control and job stress between spiritual intelligence and job performance*. *Pakistan*

*Journal of Commerce and Social Sciences*, 11(2), 623-643. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1954857933?accountid=37408>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México, DF: Pearson Educacion .

Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. México, DF: Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Rajan, D. (2015). *Stress and job performance: Among nurses*. *SCMS Journal of Indian Management*, 12(1), 66-87. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1675240202?accountid=37408>

Ridzuan, A. A., Zainol, N. A. M., Liaw, J. O. H., Yaacob, S., & Ismail, A. (2017). The effects of stress factor on job performance. *Journal of Economic & Management Perspectives*, 11(4), 1235-1243. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2267399455?accountid=37408>

Sampieri, H. (2010). *Metodología de la Investigacion* (Quinta ed.). Bogotá: McGraw-Hill.

Salazar, A. y Paravic, T. (2005). *Job performance and climacteric in female workers*. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872005000300007&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872005000300007&script=sci_arttext&tlng=en)

Salas, R. (2010). *Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba*. Revista Scielo. ISSN 0864-2141. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412010000300011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000300011)

Stavroula, A. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. En A. Stavroula Leka, la organización del trabajo y el estrés (págs. 10-18). Francia: Permissions.

Smith, D. S. (2018). *Workplace stress and absenteeism, turnover, and employee performance in the ship-repair industry: A case study* (Order No. 10794074). Available from ProQuest Central. (2039675312). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2039675312?accountid=37408>

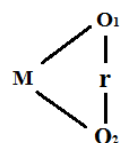
Sarmiento, E. (2011). *Importancia del trabajo en equipo en las organizaciones*. Huancayo: Mateo.

- Stewart, G., Manz, C., & Sims, H. (2007). *Trabajo en equipo y dinamica de grupos*. México: Limusa Wiley.
- Tantaruna, S. (2017). *Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú, 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15064/Tantaruna\\_VSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15064/Tantaruna_VSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Varela., G. (2007). *Administración de Recursos humanos. En G. Varela., Administración de Recursos humanos*. Latinoamerica: Pearson.
- Vijayan, M. (2017). *Impact of job stress on employees job performance in aavin, coimbatore. Journal of Organisation and Human Behaviour*, 6(3), 21-29. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1948233406?accountid=37408>
- Whetten y Camerón (2004). *Desarrollo de habilidades directivas 6ta. Edición*.
- Werther. (2008). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Zegarra, A. (2007). *Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería*, 1-2

# **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019”

| Problema  | Objetivos  | Hipótesis   | Variable                      | Dimensiones               | Indicadores              | Metodología  |  |                        |                      |
|---|--|---|-------------------------------|---------------------------|--------------------------|--|--|------------------------|----------------------|
| ¿Cuál es la relación que presenta el estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019? | <p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que presenta estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar el estrés en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.</li> <li>- Describir el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.</li> <li>- Analizar la relación que presenta los factores ambientales y el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.</li> </ul> | <p><b>Hi:</b> Existe relación inversa y significativa entre el estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación inversa entre el</p> | Variable 1: Estrés            | Factores ambientales      | Incertidumbre económica  | <p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>No experimental - correlacional</p> <p>El esquema es el siguiente:</p>  <p><b>De donde:</b></p> <p>M = Muestra</p> <p>O1 = Estres</p> |  |                        |                      |
|   |  |   |                               |                           | Incertidumbre política   |  |  |                        |                      |
|   |  |   |                               |                           | Cambio tecnológico       |  |  |                        |                      |
|   |  |   |                               | Factores organizacionales | Demandas de la tarea     |  |  |                        |                      |
|   |  |   |                               |                           | Demandas del rol         |  |  |                        |                      |
|   |  |   |                               |                           | Demandas interpersonales |  |  |                        |                      |
|   |  |   | Factores personales           | Problemas familiares      |                          |  |  |                        |                      |
|   |  |   |                               | Problemas económicos      |                          |  |  |                        |                      |
|   |  |   |                               | Personalidad              |                          |  |  |                        |                      |
|   |  |   | Variable 2: Desempeño laboral |                           |                          |  |  | Factores actitudinales | Actitud cooperativa. |
|   |  |   |                               |                           |                          |  |  |                        | Iniciativa           |
|   |  |   |                               |                           |                          |  |  |                        | Responsabilidad      |
| Creatividad   |  |   |                               |                           |                          |  |  |                        |                      |

|  |   |   |  |                                |   |  |
|--|---|---|--|--------------------------------|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer la relación de los factores organizacionales y el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.</li> <li>- Precisar la relación entre los factores personales y el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.</li> </ul> | <p>estrés y<br/>desempeño<br/>laboral en<br/>colaboradores<br/>del Centro de<br/>Salud de<br/>Chiquián -<br/>Bolognesi,<br/>2019.</p> |  | <p>Factores<br/>operativos</p> | <p>Conocimiento del trabajo</p> <hr/> <p>Calidad<br/>Cantidad</p> | <p>O<sub>2</sub> =<br/>Desempeño<br/>o laboral<br/><br/>r = Relación entre<br/>variables</p> |
|--|---|---|--|--------------------------------|---|--|

Anexo 2: Instrumentos

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR ESTRÉS EN COLABORADORES DEL  
CENTRO DE SALUD DE CHIQUIÁN - BOLOGNESI, 2019**

Estimado (a) tomando unos minutos de su tiempo, por favor conteste con total sinceridad a cada uno de los ítems propuesto, para poder realizar una evaluación de la percepción del estrés laboral que vive a diario, marcando con una “X”, la opción que considere más óptima.

| N°                               | ÍTEMS  | Nunca        | A veces        | Siempre        |
|----------------------------------|--|--------------|----------------|----------------|
|                                  | Factores ambientales   |              |                |                |
| 01                               | El sueldo que percibe va acorde al trabajo que realiza en el Centro de Salud.  |              |                |                |
| 02                               | El Centro de Salud cuenta con sueldo estándares en el mercado.   |              |                |                |
| 03                               | En el Centro de Salud los pagos de sueldos se realizan de manera puntual.  |              |                |                |
| 04                               | Las convocatorias de plazas en el Centro de Salud se realiza de manera transparente.                                 |              |                |                |
| 05                               | Se tiene que tener conocidos políticos para ingresar a trabajar en el Centro de Salud.                               |              |                |                |
| 06                               | Los equipos de cómputo del Centro de Salud son los adecuados.  |              |                |                |
| 07                               | El Centro de Salud cuenta con presupuesto para realizar adquisiciones de equipos de cómputo para una mejor atención. |              |                |                |
| 08                               | En el Centro de Salud se cuenta con sistemas informáticos que facilitan la atención a los usuarios.                  |              |                |                |
| <b>Factores organizacionales</b> |  | <b>Nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Siempre</b> |
| 09                               | La carga laboral que se tiene en el Centro de Salud son cumplidas por el personal.                                   |              |                |                |
| 10                               | Considera que la carga laboral es la adecuada y puede ser cumplida por el personal.                                  |              |                |                |
| 11                               | El personal del Centro de Salud cumple con las funciones asignadas.  |              |                |                |

|                            |   |              |                |                |
|----------------------------|---|--------------|----------------|----------------|
| 12                         | Todo el personal conoce las funciones que debe realizar en el Centro de Salud.                  |              |                |                |
| 13                         | El trabajo consume demasiado de su tiempo.  |              |                |                |
| 14                         | Se siente capaz de cumplir con las actividades que se le asigna en el Centro de Salud.          |              |                |                |
| <b>Factores personales</b> |   | <b>Nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Siempre</b> |
| 15                         | Los problemas familiares afectan al trabajo que desarrolla en el Centro de Salud.               |              |                |                |
| 16                         | El trabajo del Centro de Salud le ocasiona problemas familiares.                                |              |                |                |
| 17                         | El sueldo que se percibe por laborar en el Centro de Salud no cubre las necesidades familiares. |              |                |                |
| 18                         | Considera justo el sueldo que recibe en el Centro de Salud por el trabajo realizado.            |              |                |                |
| 19                         | Es importante mantener un buen trato en el Centro de Salud                                      |              |                |                |
| 20                         | Recibe capacitaciones en el Centro de Salud sobre el control de emociones.                      |              |                |                |

**Gracias por tu aportación....**



**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN  
COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD DE CHIQUIÁN - BOLOGNESI,  
2019**

Estimado (a) tomando unos minutos de su tiempo, por favor conteste con total sinceridad a cada uno de los ítems propuesto, para poder realizar una evaluación de la percepción del desempeño laboral que vive a diario, marcando con una “X”, la opción que considere más óptima.

| N° | ÍTEMS  | Nunca        | A veces        | Siempre        |
|----|--|--------------|----------------|----------------|
|    | <b>Factores actitudinales</b>  |              |                |                |
| 01 | El personal del Centro de Salud presenta actitud para ayudar a sus compañeros de trabajo.        |              |                |                |
| 02 | Se percibe compañerismo en el Centro de Salud.   |              |                |                |
| 03 | El personal del Centro de Salud presenta iniciativa para desarrollar sus actividades.            |              |                |                |
| 04 | La dirección del Centro de Salud propicia el desarrollo de iniciativa en el personal que labora. |              |                |                |
| 05 | El personal del Centro de Salud presenta responsabilidad en las actividades asignadas.           |              |                |                |
| 06 | La dirección incentiva a ser responsables a todo el personal.                                    |              |                |                |
| 07 | El personal presenta ideas creativas que favorezcan a la gestión del Centro de Salud.            |              |                |                |
| 08 | La dirección propicia la creatividad del personal administrativo y médico.                       |              |                |                |
|    | <b>Factores operativos</b>   | <b>Nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Siempre</b> |
| 09 | El personal está capacitado para desarrollar su trabajo con profesionalismo.                     |              |                |                |

|    |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|
| 10 | La dirección del Centro de Salud incentiva al personal a desarrollar su conocimiento profesional y que beneficie a la gestión de la institución. |  |  |  |
| 11 | El servicio que se brinda en el Centro de Salud es considera de calidad por los usuarios.  |  |  |  |
| 12 | La dirección se preocupa porque en el Centro de Salud se brinde un servicio de calidad a los usuarios.   |  |  |  |
| 13 | Se cuenta con una capacidad suficiente de personal para realizar una buena atención en el Centro de Salud.                                       |  |  |  |
| 14 | Hace falta aumentar la capacidad profesional para mejorar el servicio en el Centro de Salud.   |  |  |  |

**Gracias por tu aportación....**

Anexo 3: Validez y confiabilidad



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi, 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS CUESTIONARIOS

| VARIABLES             | DIMENSIONES   | INDICADORES               | ÍTEMS   | Opción de respuesta  |         |       | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                |    |  |    |   |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|-----------------------|---|---------------------------|---|--|---------|-------|--|----|--|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
|                       |   |                           |   | Siempre  | A Vezes | Nunca | Relación entre la variable y dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y los ítems |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |                                   |
|                       |   |                           |   |  |         |       | SI                                     | NO | SI   | NO | SI                                      | NO | SI  | NO |                                   |
| Variable 1:<br>Estrés | Factores ambientales  | - Incertidumbre económica | 1. El sueldo que percibe va acorde al trabajo que realiza en el centro de salud.          |  |         |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |
|                       |   |                           | 2. El centro de salud cuenta con sueldo estándares en el mercado.                         |  |         |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |
|                       |   |                           | 3. En el centro de salud los pagos de sueldos se realizan de manera puntual.              |  |         |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |
|                       |   | - Incertidumbre política  | 4. Las convocatorias de plazas en el centro de salud de realiza de manera transparente.   |  |         |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |
|                       |   |                           | 5. Se tiene que tener conocidos políticos para ingresar a trabajar en el centro de salud. |  |         |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |
|                       |   |                           | - Cambio tecnológico  | 6. Los equipos de cómputo del centro de salud son los adecuados. |         |       |  | X  |  | X  |   | X  |   | X  |                                   |
|                       | 7. El centro de salud cuenta con presupuesto para realizar adquisiciones de equipos de cómputo para una mejor atención. |                           |   |  |         | X     |  | X  |  | X  |   | X  |   |    |                                   |
|                       | 8. En el centro de salud se cuenta con sistemas informáticos que facilitan la atención a los usuarios.                  |                           |   |  |         | X     |  | X  |  | X  |   | X  |   |    |                                   |
|                       | Factores organizacionales   | - Demandas de la tarea    | 9. La carga laboral que se tiene en el centro de salud son cumplidas por el personal.     |  |         |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |

|  |  |                            |   |   |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|--|--|----------------------------|---|---|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
|  |  | - Demandas del rol         | 10. Considera que la carga laboral es la adecuada y puede ser cumplida por el personal.             |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  |                            | 11. El personal del centro de salud cumple con las funciones asignadas.                             |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  |                            | 12. Todo el personal conoce las funciones que debe realizar en el centro de salud.                  |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  | - Demandas interpersonales | 13. El trabajo consume demasiado de su tiempo.  |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  |                            | 14. Se siente capaz de cumplir con las actividades que se le asigna en el centro de salud.          |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  | Factores personales        | - Problemas familiares  | 15. Los problemas familiares afectan al trabajo que desarrolla en el centro de salud. |  |  |   |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  | 16. El trabajo del centro de salud le ocasiona problemas familiares. |                            |   |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  | - Problemas económicos   |                            | 17. El sueldo que se percibe por laborar en el centro de salud no cubre las necesidades familiares. |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  |                            | 18. Considera justo el sueldo que recibe en el centro de salud por el trabajo realizado.            |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  | - Personalidad   |                            | 19. Es importante mantener un buen trato en el centro de salud                                      |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
| 20. Recibe capacitaciones en el centro de salud sobre el control de emociones. |  |                            |   |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |   |  |  |
| Variable 2:<br>Desempeño<br>laboral  | Factores<br>actitudinales  | - Actitud cooperativa.     | 1. El personal del centro de salud presenta actitud para ayudar a sus compañeros de trabajo.        |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  |                            | 2. Se percibe compañerismo en el centro de salud.   |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  | - Iniciativa               | 3. El personal del centro de salud presenta iniciativa para desarrollar sus actividades.            |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  |                            | 4. La dirección del centro de salud propicia el desarrollo de iniciativa en el personal que labora. |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  | - Responsabilidad          | 5. El personal del centro de salud presenta responsabilidad en las actividades asignadas.           |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  |                            | 6. La dirección incentiva a ser responsables a todo el personal.                                    |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |  | - Creatividad              | 7. El personal presenta ideas creativas que favorezcan a la gestión del centro de salud.            |   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |



|                     |                            |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---------------------|----------------------------|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Factores operativos |                            | 8. La dirección propicia la creatividad del personal administrativo y médico.  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     | - Conocimiento del trabajo | 9. El personal está capacitado para desarrollar su trabajo con profesionalismo.  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |                            | 10. La dirección del centro de salud incentiva al personal a desarrollar su conocimiento profesional y que beneficie a la gestión de la institución. |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     | - Calidad                  | 11. El servicio que se brinda en el centro de salud es considera de calidad por los usuarios.  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |                            | 12. La dirección se preocupa porque en el centro de salud se brinde un servicio de calidad a los usuarios.   |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     | - Cantidad                 | 13. Se cuenta con una capacidad suficiente de personal para realizar una buena atención en el centro de salud.                                       |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |                            | 14. Hace falta aumentar la capacidad profesional para mejorar el servicio en el centro de salud.   |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

  
Post firma  
**Mg. Elvis Jerson Ponte Quinones**  
Asesor - Consultor  
Estadística y Metodología de la Investigación






ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL  
OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN VALIDA Y CONFIABLE DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL.  
DIRIGIDO A: TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD.  
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
|            |         |       | X         |           |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PONTE QUIÑONES ELVIS SERBON  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

  
Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones  
Asesor - Consultor  
Estadística y Metodología de la Investigación  
Post firma  
DNI 44199834



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi, 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS CUESTIONARIOS

| VARIABLES             | DIMENSIONES               | INDICADORES   | ÍTEMS   | Opción de respuesta  |        |       | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                |    |  |    |   |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|-----------------------|---------------------------|---|---|--|--------|-------|--|----|--|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
|                       |                           |   |   | Siempre  | A Vees | Nunca | Relación entre la variable y dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y los ítems |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |                                   |
|                       |                           |   |   |  |        |       | SI                                     | NO | SI   | NO | SI                                      | NO | SI  | NO |                                   |
| Variable 1:<br>Estrés | Factores ambientales      | - Incertidumbre económica   | 1. El sueldo que percibe va acorde al trabajo que realiza en el centro de salud.          |  |        |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |
|                       |                           |   | 2. El centro de salud cuenta con sueldo estándares en el mercado.                         |  |        |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |
|                       |                           |   | 3. En el centro de salud los pagos de sueldos se realizan de manera puntual.              |  |        |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |
|                       |                           | - Incertidumbre política  | 4. Las convocatorias de plazas en el centro de salud de realiza de manera transparente.   |  |        |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |
|                       |                           |   | 5. Se tiene que tener conocidos políticos para ingresar a trabajar en el centro de salud. |  |        |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |
|                       |                           |   | - Cambio tecnológico  | 6. Los equipos de cómputo del centro de salud son los adecuados.                                       |        |       |  | X  |  | X  |   | X  |   | X  |                                   |
|                       |                           | 7. El centro de salud cuenta con presupuesto para realizar adquisiciones de equipos de cómputo para una mejor atención. |   |  |        |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |
|                       |                           |   |   | 8. En el centro de salud se cuenta con sistemas informáticos que facilitan la atención a los usuarios. |        |       |  |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |
|                       | Factores organizacionales | - Demandas de la tareas   | 9. La carga laboral que se tiene en el centro de salud son cumplidas por el personal.     |  |        |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |



|                                     |  |  |   |   |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|-------------------------------------|--|--|---|---|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| Variable 2:<br>Desempeño<br>laboral | Factores<br>personales   | - Demandas del rol   | 10. Considera que la carga laboral es la adecuada y puede ser cumplida por el personal.             |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     |  |  | 11. El personal del centro de salud cumple con las funciones asignadas.                             |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     |  |  | 12. Todo el personal conoce las funciones que debe realizar en el centro de salud.                  |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     |  |  | - Demandas interpersonales  | 13. El trabajo consume demasiado de su tiempo.  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |
|                                     |  | 14. Se siente capaz de cumplir con las actividades que se le asigna en el centro de salud. |   |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     |  | - Problemas familiares   | 15. Los problemas familiares afectan al trabajo que desarrolla en el centro de salud.               |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     |  |  | 16. El trabajo del centro de salud le ocasiona problemas familiares.                                |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     |  |  | - Problemas económicos  | 17. El sueldo que se percibe por laborar en el centro de salud no cubre las necesidades familiares. |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |
|                                     | 18. Considera justo el sueldo que recibe en el centro de salud por el trabajo realizado. |  |   |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     | - Personalidad   |  | 19. Es importante mantener un buen trato en el centro de salud                                      |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     |  |  | 20. Recibe capacitaciones en el centro de salud sobre el control de emociones.                      |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     | Factores<br>actitudinales  | - Actitud cooperativa.   | 1. El personal del centro de salud presenta actitud para ayudar a sus compañeros de trabajo.        |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     |  |  | 2. Se percibe compañerismo en el centro de salud.   |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     |  | - Iniciativa   | 3. El personal del centro de salud presenta iniciativa para desarrollar sus actividades.            |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     |  |  | 4. La dirección del centro de salud propicia el desarrollo de iniciativa en el personal que labora. |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     |  | - Responsabilidad  | 5. El personal del centro de salud presenta responsabilidad en las actividades asignadas.           |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     |  |  | 6. La dirección incentiva a ser responsables a todo el personal.                                    |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |
|                                     |  | - Creatividad  | 7. El personal presenta ideas creativas que favorezcan a la gestión del centro de salud.            |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |



|                     |                            |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
|---------------------|----------------------------|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
| Factores operativos |                            | 8. La dirección propicia la creatividad del personal administrativo y médico.  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|                     | - Conocimiento del trabajo | 9. El personal está capacitado para desarrollar su trabajo con profesionalismo.  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|                     |                            | 10. La dirección del centro de salud incentiva al personal a desarrollar su conocimiento profesional y que beneficie a la gestión de la institución. |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|                     | - Calidad                  | 11. El servicio que se brinda en el centro de salud es considera de calidad por los usuarios.  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|                     |                            | 12. La dirección se preocupa porque en el centro de salud se brinde un servicio de calidad a los usuarios.   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|                     | - Cantidad                 | 13. Se cuenta con una capacidad suficiente de personal para realizar una buena atención en el centro de salud.                                       |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|                     |                            | 14. Hace falta aumentar la capacidad profesional para mejorar el servicio en el centro de salud.   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere



Montañez Benito Jorge Raúl  
 Maestro en Gestión Pública  
 CLADNY298

1263869

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN VÁLIDA Y CONFIABLE DEL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL

DIRIGIDO A: TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
|            |         |       | X         |           |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MONTAÑEZ BENITO JORGE RAÚL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

  
-----  
Montañez Benito Jorge Raúl  
Maestro en Gestión Pública  
CLAD - 17298



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi, 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS CUESTIONARIOS

| VARIABLES             | DIMENSIONES          | INDICADORES   | ÍTEMS   | Opción de respuesta   |         |       | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                |    |  |    |   |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |  |
|-----------------------|----------------------|---|---|---|---------|-------|--|----|--|----|---|----|---|----|-----------------------------------|--|
|                       |                      |   |   | Siempre   | A Veces | Nunca | Relación entre la variable y dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y los ítems |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |                                   |  |
|                       |                      |   |   |   |         |       | SI                                     | NO | SI   | NO | SI                                      | NO | SI  | NO |                                   |  |
| Variable 1:<br>Estrés | Factores ambientales | - Incertidumbre económica   | 1. El sueldo que percibe va acorde al trabajo que realiza en el centro de salud.          |   |         |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |  |
|                       |                      |   | 2. El centro de salud cuenta con sueldo estándares en el mercado.                         |   |         |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    |   |    |                                   |  |
|                       |                      |   | 3. En el centro de salud los pagos de sueldos se realizan de manera puntual.              |   |         |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |  |
|                       |                      | - Incertidumbre política  | 4. Las convocatorias de plazas en el centro de salud de realiza de manera transparente.   |   |         |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |  |
|                       |                      |   | 5. Se tiene que tener conocidos políticos para ingresar a trabajar en el centro de salud. |   |         |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |  |
|                       |                      |   | - Cambio tecnológico  | 6. Los equipos de cómputo del centro de salud son los adecuados.                      |         |       |  | X  |  | X  |   | X  |   | X  |                                   |  |
|                       |                      | 7. El centro de salud cuenta con presupuesto para realizar adquisiciones de equipos de cómputo para una mejor atención. |   |   |         |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |  |
|                       |                      | 8. En el centro de salud se cuenta con sistemas informáticos que facilitan la atención a los usuarios.                  |   |   |         |       | X                                      |    | X  |    | X                                       |    | X   |    |                                   |  |
|                       |                      | Factores organizacionales   | - Demandas de la tarea  | 9. La carga laboral que se tiene en el centro de salud son cumplidas por el personal. |         |       |  | X  |  | X  |   | X  |   | X  |                                   |  |



|                                     |  |                            |   |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|-------------------------------------|--|----------------------------|---|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| Variable 2:<br>Desempeño<br>laboral | Factores<br>personales   | - Demandas del rol         | 10. Considera que la carga laboral es la adecuada y puede ser cumplida por el personal.             |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  |                            | 11. El personal del centro de salud cumple con las funciones asignadas.                             |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  |                            | 12. Todo el personal conoce las funciones que debe realizar en el centro de salud.                  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  | - Demandas interpersonales | 13. El trabajo consume demasiado de su tiempo.  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  |                            | 14. Se siente capaz de cumplir con las actividades que se le asigna en el centro de salud.          |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  | - Problemas familiares     | 15. Los problemas familiares afectan al trabajo que desarrolla en el centro de salud.               |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  |                            | 16. El trabajo del centro de salud le ocasiona problemas familiares.                                |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  | - Problemas económicos     | 17. El sueldo que se percibe por laborar en el centro de salud no cubre las necesidades familiares. |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  |                            | 18. Considera justo el sueldo que recibe en el centro de salud por el trabajo realizado.            |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  | - Personalidad             | 19. Es importante mantener un buen trato en el centro de salud                                      |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     | 20. Recibe capacitaciones en el centro de salud sobre el control de emociones. |                            |   |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|                                     | Factores<br>actitudinales  | - Actitud cooperativa.     | 1. El personal del centro de salud presenta actitud para ayudar a sus compañeros de trabajo.        |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  |                            | 2. Se percibe compañerismo en el centro de salud.   |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  | - Iniciativa               | 3. El personal del centro de salud presenta iniciativa para desarrollar sus actividades.            |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  |                            | 4. La dirección del centro de salud propicia el desarrollo de iniciativa en el personal que labora. |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  | - Responsabilidad          | 5. El personal del centro de salud presenta responsabilidad en las actividades asignadas.           |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  |                            | 6. La dirección incentiva a ser responsables a todo el personal.                                    |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|                                     |  | - Creatividad              | 7. El personal presenta ideas creativas que favorezcan a la gestión del centro de salud.            |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |

|                     |                            |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---------------------|----------------------------|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Factores operativos |                            | 8. La dirección propicia la creatividad del personal administrativo y médico.  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     | - Conocimiento del trabajo | 9. El personal está capacitado para desarrollar su trabajo con profesionalismo.  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |                            | 10. La dirección del centro de salud incentiva al personal a desarrollar su conocimiento profesional y que beneficie a la gestión de la institución. |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     | - Calidad                  | 11. El servicio que se brinda en el centro de salud es considera de calidad por los usuarios.  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |                            | 12. La dirección se preocupa porque en el centro de salud se brinde un servicio de calidad a los usuarios.   |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     | - Cantidad                 | 13. Se cuenta con una capacidad suficiente de personal para realizar una buena atención en el centro de salud.                                       |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |                            | 14. Hace falta aumentar la capacidad profesional para mejorar el servicio en el centro de salud.   |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

  
 \_\_\_\_\_  
 Post firma  
 DNI 43519743

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN VÁLIDA Y CONFIABLE DEL  
ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL

DIRIGIDO A: TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
|            |         |       |           |           |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ROQUE PENA EDGAR MARTIN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA

  
Post firma  
DNI 43519743

| CONFIABILIDAD: CUESTIONARIO DEL ESTRÉS MEDIANTE EL MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |       |
|---|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| SUJETOS   | PREGUNTAS |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | TOTAL |       |
|   | 1         | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20  |       |       |
| 1   | 3         | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 53    |       |
| 2   | 2         | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 51    |       |
| 3   | 3         | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 48    |       |
| 4   | 3         | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 51    |       |
| 5   | 1         | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 1   | 1   | 44    |       |
| 6   | 3         | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 50    |       |
| 7   | 3         | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 49    |       |
| 8   | 2         | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 47    |       |
| 9   | 3         | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 3   | 50    |       |
| 10  | 2         | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 41    |       |
| 11  | 3         | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 41    |       |
| 12  | 3         | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 46    |       |
| 13  | 1         | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 1   | 1   | 32    |       |
| 14  | 2         | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 34    |       |
| 15  | 3         | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 3   | 2   | 36    |       |
| VARIANZA  | 0,5       | 0,6 | 0,4 | 0,2 | 0,6 | 0,5 | 0,6 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,2 | 0,4 | 0,4 | 0,5 | 0,2 | 0,5 | 0,3 | 0,6 | 0,4 | 0,6 | 41,3  |       |
| TOTAL   | 9,0       |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 0,825 |       |
|   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | ALFA  | 0,825 |

Fórmula para el cálculo del Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\left\{ \begin{array}{l} S_i^2 \text{ es la varianza del ítem (i)} \\ S_t^2 \text{ es la varianza de los valores totales observados} \\ \text{"k" es el número de preguntas o ítems} \end{array} \right.$

| CONFIABILIDAD: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL MEDIANTE EL MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |       |
|---|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| SUJETOS   | PREGUNTAS |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | TOTAL |       |
|   | 1         | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  |       |       |
| 1   | 2         | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 37    |       |
| 2   | 2         | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 32    |       |
| 3   | 3         | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 34    |       |
| 4   | 2         | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 35    |       |
| 5   | 2         | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 35    |       |
| 6   | 1         | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 31    |       |
| 7   | 2         | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 30    |       |
| 8   | 2         | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 32    |       |
| 9   | 3         | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 37    |       |
| 10  | 2         | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 30    |       |
| 11  | 1         | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 22    |       |
| 12  | 2         | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 3   | 24    |       |
| 13  | 2         | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 28    |       |
| 14  | 1         | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2   | 25    |       |
| 15  | 2         | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 21    |       |
| VARIANZA  | 0,3       | 0,5 | 0,4 | 0,2 | 0,5 | 0,4 | 0,4 | 0,3 | 0,5 | 0,3 | 0,3 | 0,5 | 0,6 | 0,2 | 25,5  |       |
| TOTAL   | 54        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 0,848 |       |
|   |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | ALFA  | 0,848 |

Fórmula para el cálculo del Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$S_i^2$  es la varianza del ítem (i)  
 $S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados  
 "k" es el número de preguntas o ítems



Anexo 4: Permiso de la institución donde aplicó el estudio

**CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DEL ESTUDIO**

El que suscribe, Jefa del Centro de Salud de Chiquián – Bolognesi – Ancash

Hace constar:

Que, el Br. ANGELES JAIMES, Einer Nilo, alumnos del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” – filial Chimbote, ha realizado en esta institución pública la aplicación de instrumentos de la investigación titulada: Estrés y Desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián – Bolognesi, 2019. Así mismo dicho investigador en su desarrollo ha demostrado la práctica de principios éticos de la investigación científica.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estimen conveniente.

Chiquián, 10 de julio del 2019



MINISTERIO DE SALUD  
MICO RED CHIQIÁN  
CENTRO DE SALUD  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD ANCASH  
JEFATURA

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
REO DE SALUD HUAYLAS  
MICO RED CHIQIÁN

*Lic. Gladys A. Parra Malqui*  
Lic. Gladys A. Parra Malqui  
CAPS 7445 - DNI: 31934713

Lic. Gladys Parra Malqui  
Jefa del Centro de Salud - Chiquián

Anexo 5: Base de datos

## TABULACIÓN SOBRE EL ESTRÉS

| Sujetos | PREGUNTAS            |   |   |   |   |   |   |   |     |                           |    |    |    |    |    |     |                     |    |    |    |    |    |     |    | VARIABLE TOTAL |
|---------|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|-----|---------------------------|----|----|----|----|----|-----|---------------------|----|----|----|----|----|-----|----|----------------|
|         | Factores ambientales |   |   |   |   |   |   |   |     | Factores organizacionales |    |    |    |    |    |     | Factores personales |    |    |    |    |    |     |    |                |
|         | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | SUB | 9                         | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | SUB | 15                  | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | SUB |    |                |
| 1       | 2                    | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 21  | 2                         | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 15  | 2                   | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 15  | 51 |                |
| 2       | 2                    | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 18  | 3                         | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 15  | 2                   | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 12  | 45 |                |
| 3       | 2                    | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 17  | 3                         | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 15  | 2                   | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 14  | 46 |                |
| 4       | 1                    | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 13  | 1                         | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 10  | 2                   | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 8   | 31 |                |
| 5       | 2                    | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 13  | 2                         | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 9   | 2                   | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 9   | 31 |                |
| 6       | 2                    | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 21  | 2                         | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 15  | 2                   | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 16  | 52 |                |
| 7       | 2                    | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 16  | 2                         | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 12  | 1                   | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 13  | 41 |                |
| 8       | 3                    | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 21  | 2                         | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 13  | 2                   | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 15  | 49 |                |
| 9       | 1                    | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 13  | 3                         | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 10  | 2                   | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 9   | 32 |                |
| 10      | 2                    | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 14  | 2                         | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 13  | 2                   | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  | 13  | 40 |                |
| 11      | 1                    | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 16  | 2                         | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 14  | 3                   | 2  | 1  | 1  | 3  | 1  | 11  | 41 |                |
| 12      | 1                    | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 13  | 3                         | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 14  | 2                   | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  | 13  | 40 |                |
| 13      | 2                    | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 12  | 2                         | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 12  | 3                   | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 13  | 37 |                |
| 14      | 2                    | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 11  | 2                         | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 9   | 2                   | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 11  | 31 |                |
| 15      | 2                    | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 20  | 3                         | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 16  | 3                   | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 15  | 51 |                |
| 16      | 2                    | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 20  | 3                         | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 16  | 2                   | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 16  | 52 |                |
| 17      | 3                    | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 22  | 3                         | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 16  | 3                   | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 16  | 54 |                |
| 18      | 2                    | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 14  | 3                         | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 16  | 2                   | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  | 13  | 43 |                |
| 19      | 3                    | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 17  | 3                         | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 17  | 3                   | 2  | 3  | 1  | 3  | 2  | 14  | 48 |                |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 20 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 10 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 10 | 34 |
| 21 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 16 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 44 |
| 22 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 10 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9  | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8  | 27 |
| 23 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 15 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 14 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 13 | 42 |
| 24 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 14 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 9  | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7  | 30 |
| 25 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 14 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 12 | 39 |
| 26 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 13 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 11 | 41 |
| 27 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 20 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 16 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 15 | 51 |
| 28 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 17 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14 | 53 |
| 29 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 11 | 43 |
| 30 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 14 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 12 | 39 |
| 31 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 19 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 13 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 13 | 45 |
| 32 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 12 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 10 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 9  | 31 |
| 33 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 10 | 42 |
| 34 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 18 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 12 | 45 |
| 35 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 13 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 12 | 43 |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 14 | 42 |
| 37 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 20 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 15 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 12 | 47 |
| 38 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 17 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 12 | 42 |
| 39 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 17 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 13 | 44 |
| 40 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 17 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 41 |
| 41 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 17 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 12 | 48 |
| 42 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 12 | 39 |

**TABULACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL**

| Sujetos | PREGUNTAS              |   |   |   |   |   |   |   |     |                     |    |    |    |    |    |     | VARIABLE TOTAL |
|---------|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|-----|---------------------|----|----|----|----|----|-----|----------------|
|         | Factores actitudinales |   |   |   |   |   |   |   |     | Factores operativos |    |    |    |    |    |     |                |
|         | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | SUB | 9                   | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | SUB |                |
| 1       | 2                      | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 22  | 2                   | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 16  | 38             |
| 2       | 2                      | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 19  | 2                   | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 13  | 32             |
| 3       | 2                      | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 18  | 2                   | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 15  | 33             |
| 4       | 2                      | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 13  | 1                   | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 10  | 23             |
| 5       | 2                      | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 13  | 2                   | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 10  | 23             |
| 6       | 3                      | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 20  | 2                   | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 15  | 35             |
| 7       | 2                      | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 15  | 2                   | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 12  | 27             |
| 8       | 1                      | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 10  | 2                   | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 11  | 21             |
| 9       | 1                      | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 12  | 1                   | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 9   | 21             |
| 10      | 2                      | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16  | 3                   | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 12  | 28             |
| 11      | 2                      | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 17  | 3                   | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 17  | 34             |
| 12      | 2                      | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16  | 2                   | 1  | 3  | 2  | 2  | 3  | 13  | 29             |
| 13      | 2                      | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16  | 3                   | 1  | 3  | 2  | 3  | 2  | 14  | 30             |
| 14      | 2                      | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 17  | 3                   | 1  | 3  | 2  | 3  | 2  | 14  | 31             |
| 15      | 2                      | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 18  | 3                   | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 17  | 35             |
| 16      | 3                      | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 20  | 3                   | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 17  | 37             |
| 17      | 3                      | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 19  | 3                   | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 16  | 35             |
| 18      | 2                      | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 18  | 3                   | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 15  | 33             |
| 19      | 3                      | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 20  | 3                   | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 17  | 37             |
| 20      | 2                      | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16  | 3                   | 1  | 2  | 2  | 1  | 3  | 12  | 28             |
| 21      | 2                      | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 18  | 2                   | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 13  | 31             |
| 22      | 2                      | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 11  | 1                   | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 8   | 19             |
| 23      | 2                      | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16  | 2                   | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 13  | 29             |
| 24      | 2                      | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16  | 3                   | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 14  | 30             |
| 25      | 2                      | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 12  | 2                   | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 9   | 21             |
| 26      | 2                      | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 13  | 2                   | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 13  | 26             |
| 27      | 3                      | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 21  | 3                   | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 17  | 38             |
| 28      | 2                      | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 22  | 3                   | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 17  | 39             |
| 29      | 2                      | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 17  | 3                   | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 17  | 34             |
| 30      | 2                      | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 17  | 2                   | 2  | 2  | 3  | 1  | 3  | 13  | 30             |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 31 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 19 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 34 |
| 32 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 10 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 | 20 |
| 33 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 32 |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 13 | 32 |
| 35 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 13 | 26 |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 28 |
| 37 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 18 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 15 | 33 |
| 38 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 13 | 30 |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 18 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 16 | 34 |
| 40 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 13 | 27 |
| 41 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 20 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 15 | 35 |
| 42 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 13 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 11 | 24 |

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. **TÍTULO:** Estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.

2. **AUTOR:** Angeles Jaimes Einer Nilo

Correo electrónico: eangeles@ucv.edu.pe

### 3. RESUMEN:

El estudio se considera de enfoque cuantitativo, basado en resultados estadísticos, además es de diseño no experimental – Correlacional porque no se manipula a las variables de estudio, realizado en una sola observación, por lo que se considera de alcance temporal transversal, el objetivo general es determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019, durante el desarrollo del estudio se trabajó con una muestra de 42 colaboradores del Centro de Salud, para la selección de la muestra se consideró a la misma cantidad que la población mediante un muestreo no probabilístico, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, uno para la variable estrés y otro cuestionario para la variable desempeño laboral, los cuales pasaron por un proceso de validez y confiabilidad antes de su aplicación, obteniendo una confiabilidad de 0.825 para la variable estrés y un valor de 0.848 para la variable desempeño. El análisis estadístico se desarrolló en el programa Excel 2016 y el SPSS 25.0, en donde se llegó a la conclusión: Existe relación inversa y significativa entre estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019 ( $r = -0.786$  y  $\text{sig.} = 0.000$ ), encontrando que los factores estresantes en los colaboradores son la carga laboral, las relaciones que presentan con los compañeros y el ambiente de trabajo, la cual trae consecuencias con el desempeño laboral que puedan expresar.

### 4. PALABRAS CLAVE:

Estrés, desempeño laboral, factores ambientales, factores personales

### 5. ABSTRACT:

The study is considered a quantitative approach, based on statistical results, it is also non-experimental design - Correlational because the study variables are not manipulated, carried

out in a single observation, so it is considered as a transversal temporal scope, the general objective is to determine the relationship between stress and work performance in workers of the health center of Chiquián - Bolognesi, 2019, during the development of the study we worked with a sample of 42 workers of the health center, for the selection of the sample we considered the same amount as the population through a non-probabilistic sampling, to which the questionnaire technique and its instrument were applied the questionnaire, one for the stress variable and another questionnaire for the job performance variable, which went through a process of validity and reliability before application. The statistical analysis was developed in the Excel 2016 program and the SPSS 25.0, where the conclusion was reached: There is a significant relationship between stress and work performance in workers of the health center of Chiquián - Bolognesi, 2019 ( $r = -0.786$  and  $\text{sig.} = 0.000$ ), finding that the stressors in the workers are the workload, the relationships they present with their colleagues and the work environment, which has consequences for the work performance they can express.

#### **6. KEYWORDS:**

Stress, work performance, environmental factors, personal factors

#### **7. INTRODUCCIÓN:**

Al realizar la fundamentación de la realidad problemática se tiene que el estrés es parte de la vida de un profesional y que tiene un impacto en el desempeño laboral que tenga dentro de una empresa, un caso evidenciado en Ecuador en la ciudad de Cuenca, en donde el autor García (2016), encontró al personal en donde realizó su estudio con problemas de estrés y que influenciaba en el desempeño laboral que presentaban dentro de la empresa, analizando que el ambiente de la empresa no es favorable porque el gerente exige al máximo a los colaboradores causando que se estresen y en lugar de cumplir con las actividades culminan presentando enfermedades psicológicas y traumáticas, generando que su desempeño en lugar de mejorar empeore, por los factores de hostigamiento del jefe, además los colaboradores expresaron que las exigencias de la empresa son muchas y no reciben un sueldo o compensación adecuado para lo que realizan.

Continuando con la investigación se encuentran los trabajos previos que se tiene en cuenta los siguientes: Cremades (2016), en su tesis doctoral con la denominación de afectación del

estrés en la calidad de atención que se presenta en el servicio de enfermería, el tipo de estudio realizado fue cualitativo, descriptivo – analítico, incidental y prospectivo; la muestra estuvo conformada por 82 profesionales de enfermería; los resultados fueron obtenidos por medio del cuestionario; concluye que se ha conseguido hacer reflexionar al personal de las unidades participantes, sobre sus propios y comunes factores estresantes para incentivar a la búsqueda de soluciones, agilizar la actividad en la gestión clínica y poder aumentar en la calidad de servicio.

García (2015), realizó un estudio relacionado al manejo de estrés, trabajando con empleados administrativos y sujetos de la Universidad de Cuenca, 2015; el tipo de estudio fue descriptivo transversal; la muestra estuvo conformada de 240 personas de una población de 607 individuos; la estrategia utilizada fue la encuesta, el sistema la reunión y el instrumento fue el cuestionario; se razona que tuvo la opción de verificar que el peligro de enfermedad esté relacionado con los estados de trabajo, es decir, con los factores de posición o posición y relación comercial; dado que se resuelve que hay aproximadamente el doble de probabilidades de crear desajustes físico-psicológicos en la facultad con cargos autorizados que en los individuos que acumulan puestos de trabajo.

Luego de ello se describen las teorías relacionadas al tema encontrando en referencia a la variable estrés: Teoría Psicológica Lazarus Psychological Theory y Susan Folkman (referido por Correa, 2013) que caracterizan la preocupación mental como una conexión específica entre el individuo y la tierra, estimada por la persona como una circunstancia que supera o pone en peligro su prosperidad (p. 43).

Teoría Biológica Walter Cannon (citada por Correa, 2013) conoce el término estrés con la descripción de la respuesta fisiológica animada por el recelo de las condiciones adversas o perjudiciales. Las actualizaciones comprometedoras pueden causar, además de reacciones entusiastas negativas, daños al bienestar de las personas (p. 56).

Teoría de las expectativas de Vroom: Fue, otro de los exponentes de esta teoría contemporánea que da aclaraciones generalmente reconocidas sobre la inspiración, en la que percibe la importancia de diferentes necesidades e inspiraciones individuales. Recibe una apariencia más sensata que las metodologías respaldadas por Maslow y Herzberg.



Dentro de la descripción de las dimensiones se tiene a lo expuesto por Robbins y Judge (2010), quienes mencionan tres aspectos fundamentales para evaluar el estrés que son los factores ambientales, los factores organizacionales y los factores personales.

Jiménez (2007) hace referencia a todo lo que se ha dicho sobre la atmósfera jerárquica y muchos han sido los creadores que le han ofrecido sustancia en cuanto a confiabilidad, calidad, competencia, armonía laboral, entre otros. La ejecución actúa decididamente en el lugar de trabajo, hasta el punto de ser supervisada adecuadamente; En esta solicitud de cosas, un marco de administración suficiente influye en todos los factores de la atmósfera y lo mejora en cuanto a la efectividad del negocio (p. 79).

Zegarra (2007) especifica que, como un componente de sus deberes vitales, los directores de recursos humanos se están centrando en hacer enfoques para expandir la ejecución en la organización. Un marco superior cuando los enfoques establecidos por la asociación se consolidan y cómo se han completado hasta este punto, por lo que en caso de que dependa de eso, la mejora será mejor (p 107).

Según Chiavenato (2002) "La preparación para el trabajo adquiere importancia hoy en día debido al entusiasmo de las asociaciones a pesar de lo que podría esperarse de los colaboradores que reúnen muchos aprendizajes que se ajustan al puesto, que requiere progresivamente aptitudes de trabajo creativas e inventivas" (p. 179).

## **8. MÉTODO:**

De acuerdo a los lineamientos de Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño de investigación es no experimental – Correlacional, “porque durante todo el proceso no se realiza manipulación de las variables, sino solo se realizan observaciones en un solo momento por lo que se considera transversal”. se encuentra dentro de los enfoques cuantitativo, de corte transversal porque la información se recolecto en un solo momento, el diseño de investigación es no experimental – correlaciona, trabajo con una población censal conformada por 42 trabajadores, obtenida a través de un método no probabilístico, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario estructurado, pasando por un proceso de validez a través de juicio de experto y un proceso de confiabilidad a través de una prueba piloto.

## **9. RESULTADOS:**

Con lo que se muestra se puede mencionar que el estrés se presenta en su punto más alto para el nivel regular y de la misma manera se presenta el desempeño laboral a un porcentaje de 52.4 %, además se tiene que cuando es estrés es alto (219.0 %) se presenta un regular desempeño laboral (28.6%). A partir de lo plasmado en la tabla se registró un valor de correlación de  $r = -0.786$ , entre el estrés relacionado de manera inversa al desempeño laboral, con lo que se menciona que el estrés es un elemento que afecta de manera negativa al desempeño laboral que presenten los sujetos, por otro lado, esta asociación se considera significativa porque el valor de la significancia es de  $\text{sig.} = 0.000$ , a partir de lo expuesto se comprueba la hipótesis de investigación y opta por rechazar la nula.

## **10. DISCUSIÓN:**

Al mencionar al objetivo general: Determinar la relación que presenta estrés y desempeño laboral en sujetos del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019, tras un análisis de resultados se tiene en la tabla 3 se registra un nivel de correlación de  $r = -0.786$  interpretado como positiva considerable, con lo que se menciona que el estrés se relaciona con el desempeño que presenten los sujetos, por lo cual se requiere que se tenga en cuenta los factores que ocasionan el estrés dentro de las institución porque se verá reflejado en el desempeño que puedan presentar los sujetos, además se considera como relación significativa porque el valor de la significancia es de  $\text{sig.} = 0.000$ , lo que confirma lo mencionado, resultados que son parecidos a los hallado por De la Cruz (2018), quien llegó a concluir que los factores que determinan el estrés en los colaboradores están sujetos al entorno de trabajo y las relaciones que pueden presentar en sus áreas e inclusive con toda la institución, dichos factores son los que afectan al desempeño que puedan presentar a la hora de desarrollar sus actividades cotidianas, con lo que se afirma que es necesario que la institución implemente mecanismos que favorezcan a reducir el estrés el los sujetos, porque esto hará que su desempeño sea eficiente y se pueda alcanzar los objetivos institucionales y se mejore el servicio que se brinde a los usuarios, además se menciona que Vroom (1964) aborda la idea del "Acuerdo de objetivos" en el que los individuos tienen sus propios objetivos que, por lo tanto, son únicos en relación con los de la asociación, aunque concebibles para combinar

ambos en general. Esta hipótesis es estable como se ve en el "marco de administración por objetivos" (p. 38).

## 11. CONCLUSIONES:

Existe relación inversa y significativa entre estrés con el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019 ( $r = -0.786$  y  $\text{sig.} = 0.000$ ), encontrando que los factores estresantes en los colaboradores son la carga laboral, las relaciones que presentan con los compañeros y el ambiente de trabajo, la cual trae consecuencias con el desempeño laboral que puedan expresar.

El estrés en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019, se registró que 0 sujetos (0.0 %) opinan que existe un bajo estrés, seguido de 34 sujetos (81.0 %) opinan que existe un regular estrés y culmina con 8 sujetos (19.0 %) consideran que existe un alto estrés, con lo que se expresa que en el Centro de Salud presentan un estrés regular por parte de los colaboradores. Por otro lado, el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019, se registra que 20 sujetos (47.6%) considera al desempeño como deficiente, además 22 sujetos (52.4%) opinan que el desempeño es regular y 0 sujetos (0.0 %) consideran al desempeño laboral como eficiente, con lo que menciona que los colaboradores presentan un desempeño deficiente y según las opiniones consideran resaltante el factor de estrés en su trabajo cotidiano.

Existe relación significativa entre los factores ambientales y el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019 ( $r = - 0.537$  y  $\text{sig.} = 0.000$ ), con lo cual se menciona que los factores ambientales tangibles e intangibles que perciben los colaboradores afectan de manera positiva o negativa al desempeño que puedan presentar.

Existe relación significativa entre los factores organizacionales y el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019 ( $r = - 0.674$  y  $\text{sig.} = 0.000$ ), con lo que resalta que los factores organizacionales como las relaciones con los superiores y compañeros de trabajo afecta de manera positiva o negativa al desempeño que puedan presentar los colaboradores.

Existe relación significativa entre los factores personales y el desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019 ( $r = - 0.714$  y  $\text{sig.} =$

0.000), con lo que se refleja que los factores personales como discrepancias entre los colaboradores, falta de trabajo en equipo afectan de manera negativa al desempeño de los trabajadores.

## 12. REFERENCIAS:

Correa, L. (2013). *Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano. Primera Edición. México*: Editorial McGraw – Hill.

Cremades, J. (2016). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería* (Tesis de maestría) Recuperado de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis\\_cremades\\_puerto.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/54317/1/tesis_cremades_puerto.pdf)

De la Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz – 2018* (Tesis de maestría) Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3488/3/delacruz\\_rym.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3488/3/delacruz_rym.pdf)

García, J. (2015). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y colaboradores de la Universidad de Cuenca, 2015* (Tesis de maestría) Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>

Hernández S, Fernandez C. y Baptista P. (2014) *Metodología de la Investigación, impreso por Panamericana, Formas e Impresos S.A. (5ta edición) Impreso en Colombia.*

Jiménez, D. (2007). Manual de Recursos Humanos. En D. Jiménez, Manual de Recursos Humanos. España: ESIC.

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO


Yo, Angeles Jaimes Einer Nilo, estudiante ( ), egresado (X), docente ( ), del Programa Maestría en Gestión del Talento Humano de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 45320758, con el artículo titulado.

Estrés y desempeño laboral en colaboradores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, 10 de agosto de 2019.



Angeles Jaimes Einer Nilo

DNI N°: 45320758

# PANTALLAZO DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome  
https://www.turnitin.com/apps/carta/col/1000019044/col=1152340125/colong=col=1

feedback studio Einar Nilo Angeles Jaimes : Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chigüán- /0 < 6 de 13 >


**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**  
Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chigüán,  
Huánuco, 2019.  
**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestría en Gestión del Talento Humano**  
**AUTOR:**  
Einar Nilo Angeles Jaimes, Einar Nilo  
Carné: 0000-0001-5506-4130  
**ASESOR:**  
Dr. Angelo Caballero Luis Elmer

**Resumen de coincidencias**  
**20 %**

| Rango | Origen de la coincidencia                            | Porcentaje |
|-------|--|------------|
| 1     | Entregado a Universidad...<br>Trabajo del estudiante | 14 %       |
| 2     | repositorio.uco.edu.pe<br>Fuente de Internet         | 2 %        |
| 3     | Entregado a Universidad...<br>Trabajo del estudiante | 1 %        |
| 4     | Entregado a Universidad...<br>Trabajo del estudiante | <1 %       |
| 5     | repositorio.uco.edu.pe<br>Fuente de Internet         | <1 %       |
| 6     | www.odalyt.org<br>Fuente de Internet                 | <1 %       |
| 7     | Entregado a Universidad...<br>Trabajo del estudiante | <1 %       |

Página: 7 de 43    Número de palabras: 11903    Text only Report    High Resolution    Activado

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b> | Código : F06-PP-PR-02.02<br>Versión : 07<br>Fecha : 31-03-2017<br>Página : 1 de 1 |
|---|--|---|

Yo, Luis Elmer Angulo Cabanillas, docente del **PROGRAMA DE MAESTRÍA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** de la Universidad César Vallejo de la sede/filial **CHIMBOTE**, revisor de la tesis titulada:

**"Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián - Bolognesi, 2019"**, de la estudiante **ANGELES JAIMES, EINER NILO**, constato que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 07 de agosto de 2019.



**Dr. Luis Elmer Angulo Cabanillas**

**DNI: 17877521**

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

# AUTORIZACIÓN A REPOSITORIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... Angeles, Jaimes, Einar, Nilo .....  
D.N.I. : ..... 45320758 .....  
Domicilio : ..... Pz. Vongov s/n - Jr. Yungay .....  
Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 971186648 .....  
E-mail : ..... aiaernileca@gmail.com .....

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : ..... Maestro .....  
Mención : ..... Gestión del Talento Humano .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... Angeles, Jaimes, Einar, Nilo .....  
.....

Título de la tesis:

..... Estrés y Descompensa laboral en trabajadores del .....  
..... Centro de Salud de Chiguano - Beltránsito, 2019 .....

Año de publicación : ..... 2019 .....

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

..... 10-08-2019 .....



ACTA DE AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE  
INVESTIGACIÓN DE  
LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
**ANGELES JAIMES, EINER NILO**

INFORME TITULADO:

**Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud  
de Chiquián, Bolognesi – 2019.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestro en Gestión del Talento Humano**

SUSTENTADO EN FECHA: **10 de agosto del 2019**

NOTA O MENCIÓN: *Aprobado por unanimidad*



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles